



UPP
Universidad Privada de Pucallpa

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

TESIS

Gestión pública y calidad de servicio en los empleados de la Sub Gerencia de la Juventud, Poblaciones vulnerables y Proyectos sociales del Gobierno Regional de Ucayali – 2022

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

AUTORES:

Amado Sandoval Serruche (orcid.org/0009-0007-7933-831X)

Yrazema Muñoz Pinchi (orcid.org/0009-0000-6643-2322)

ASESOR:

Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas (orcid.org/0000-0002-8515-2569)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Desarrollo Organizacional

SUB LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

UCAYALI - PERÚ

2023

JURADO EVALUADOR



.....
Dra. Lila Ramirez Zumaeta
Presidente



.....
Dr. Hugo Vicente Flores Bonifacio
Secretario



.....
Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales
Vocal



.....
Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas
Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

En la Ciudad de Pucallpa, siendo las 11:02 am del día martes 15 de agosto del 2023, a través de la modalidad virtual, se dio inicio el acto de sustentación de la tesis titulada "GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LOS EMPLEADOS DE LA SUB GERENCIA DE LA JUVENTUD, POBLACIONES VULNERABLES Y PROYECTOS SOCIALES DEL GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI – 2022", elaborado por los bachilleres **AMADO SANDOVAL SERRUCHE** e **YRAZEMA MUÑOZ PINCHI**.

El Presidente da inicio al acto público de sustentación de tesis, con los miembros del Jurado Evaluador integrado por los docentes: **Presidente Dra. Lila Ramirez Zumaeta**, **Secretario Dr. Hugo Vicente Flores Bonifacio** y **Vocal Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales**; designados con RESOLUCIÓN N° 185-2023-FCCyA-UPP de fecha 13 de julio del 2023; luego el señor presidente instó al secretario a la lectura de la Resolución de aprobación de tesis.

Acto seguido el Presidente del Jurado invitó a iniciar su exposición a los bachilleres **AMADO SANDOVAL SERRUCHE** e **YRAZEMA MUÑOZ PINCHI**, para que seguidamente absolviera las preguntas de cada jurado en su área.

Al terminar la sustentación, el Presidente indica a los bachilleres y público en general, que el jurado se retira para la deliberación.

Después de deliberar en forma reservada el Jurado emitió la calificación general, de cuyo resultado se establece que los bachilleres **AMADO SANDOVAL SERRUCHE** e **YRAZEMA MUÑOZ PINCHI** fueron:

- | | | |
|------------------------------|-------|-------------------------------------|
| - Aprobado por Excelencia | 19-20 | <input type="checkbox"/> |
| - Aprobado por Unanimidad | 17-18 | <input checked="" type="checkbox"/> |
| - Aprobado por Mayoría | 14-16 | <input type="checkbox"/> |
| - Desaprobado por Mayoría | 11-13 | <input type="checkbox"/> |
| - Desaprobado por Unanimidad | 00-10 | <input type="checkbox"/> |

Reiniciando el acto público, se dio lectura a la presente Acta dando por aprobado por unanimidad con nota 17 que los Miembros del Jurado la suscriben en señal de conformidad. **Realizado el juramento de honor y las felicitaciones de los miembros del jurado**, el Presidente dio por concluido el acto de sustentación siendo las 12:04 pm Horas del mismo día, de lo que se da fe.



Dra. Lila Ramirez Zumaeta
Presidente



Dr. Hugo Vicente Flores Bonifacio
Secretario



Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales
Vocal

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Nosotros, Amado Sandoval Serruche e Yrazema Muñoz Pinchi, bachilleres en Administración de Negocios de la Universidad Privada de Pucallpa, identificados con DNI 42538314 y DNI 72547071 respectivamente con la tesis titulada: "Gestión pública y calidad de servicio en los empleados de la sub gerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del Gobierno Regional de Ucayali - 2022"

Declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse el fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Pucallpa.

Pucallpa, 28 de octubre del 2022



.....
Yrazema Muñoz Pinchi
DNI: 72547071



.....
Amado Sandoval Serruche
DNI: 42538314

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



“AÑO DEL FORTECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA

Constancia de Originalidad de trabajo de Investigación N° 117

Pucallpa 01 de diciembre del 2022

Yo, Dr. JAIME AUGUSTO ROJAS ELESCANO, informo a la decanatura y a quien corresponda que se presentó a mi despacho el informe de tesis titulado: “GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LOS EMPLEADOS DE LA SUB GERENCIA DE LA JUVENTUD, POBLACIONES VULNERABLES Y PROYECTOS SOCIALES DEL GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI - 2022” perteneciente a los bachilleres: AMADO SANDOVAL SERRUCHE e YRAZEMA MUÑOZ PINCHI.

Facultad : Ciencias Contables y Administrativas
Escuela : Administración de Negocios
Asesor : Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas

Habiendo realizado la verificación de coincidencia con el Software Antiplagio PlagScan, los resultados de similitud fueron **28,8%**. El cual está en los parámetros aceptados por las normas de la Universidad Privada de Pucallpa, que es máximo el 30%, por consiguiente, esta Coordinación da su aprobación de conformidad de la aplicación de la prueba de similitud y se autoriza a los bachilleres a continuar con el trámite administrativo correspondiente.

Es todo por informar a su despacho señor Decano.

Atentamente,

Dr. Jaime Augusto Rojas Elecano
Coordinador de Investigación de la Facultad de CCyA/D

DEDICATORIA

Esta tesis dedico a mis padres, maestros, por la motivación y confianza puesta en mí, por creer que lograría cumplir nuestros objetivos y estar orgulloso de ello.

Yrazema

Esta investigación lo dedico a Dios, a mis padres y a mi familia por su apoyo incondicional

Amado

AGRADECIMIENTO

Agradecemos primero a Jehová por darnos la vida, la salud y sabiduría para culminar este objetivo que es un peldaño más en mis metas trazadas de esta manera ser un ejemplo para nuestras familias, amigos y demostrar que cuando uno se propone algo lo consigue con perseverancias y constancia.

Agradecemos a plana docente y Jerárquicos de la Universidad Privada de Pucallpa a nuestro asesor, al Mg. Cesar Dolores Aliaga, por sus orientaciones, consejos en el desarrollo de mi investigación, agradecer a todos los docentes de la universidad privada de Pucallpa, por su ayuda incondicional y orientaciones hasta este último ciclo final de mi carrera

Agradecer a los empleados de la sub gerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022, por colaborar con nuestra investigación en el llenado de la encuesta y la toma de fotos, el cual fue vital para el desarrollo de mi investigación.

A nuestras parejas e hijos, hermanos, familiares y amigos por aceptar y comprender nuestros momentos de ausencia en las diferentes reuniones familiares y sociales al estar dedicado al desarrollo de nuestra investigación.

Amado Sandoval Serruche
Yrazema Muñoz Pinchi

RESUMEN

El objetivo general fue determinar si la gestión pública se relaciona con la calidad de servicio en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022.

El tipo de investigación fue correlacional, enfoque cuantitativo, el método de investigación fue deductivo, El diseño del estudio fue No experimental, se consideró una población conformada por 250 comerciantes en el mercado minorista municipal, la muestra fue 150 comerciantes en el mercado minorista municipal.

Se tuvo los siguientes resultados, en la variable gestión pública de acuerdo a la tabla y figura 05 se observa el 74% de encuestados refieren que siempre existe gestión pública en los empleados de la Sub Gerencia de la Juventud, Poblaciones vulnerables y Proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022, seguido de 18% menciona casi siempre, 4% casi nunca y nunca un 4% y la variable calidad de servicio de acuerdo a la tabla y figura 09 se observa el 78% de encuestados refieren que siempre existe calidad de servicio en los empleados de la Sub Gerencia de la Juventud, Poblaciones vulnerables y Proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022, seguido de 7% menciona casi siempre, 11% casi nunca y nunca un 4%.

Se concluye que se acepta la hipótesis alterna porque $\text{Sig.} < 0.05$ y rechazamos la hipótesis nula. Existe relación significativa entre gestión pública y la calidad de servicio en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022. Con un valor $r = 0.734$ estimado por el coeficiente de correlación de Pearson.

Palabras clave: gestión pública y la calidad de servicio.

ABSTRACT

The general objective was to determine if public management is related to the quality of service in the employees of the deputy management of youth, vulnerable populations and social projects of the regional government of Ucayali - 2022.

The type of research was correlational, quantitative approach, the research method was deductive, the study design was non-experimental, a population made up of 250 merchants in the municipal retail market was considered, the sample was 150 merchants in the municipal retail market.

The following results were obtained, in the public management variable, 74% of respondents report that there is always public management in the employees of the Deputy Management of Youth, Vulnerable Populations and Social Projects of the regional government of Ucayali - 2022, followed by 18% mention almost always, 4% almost never and never 4% and the quality of service variable is observed 78% of respondents refer that there is always quality of service in the employees of the Deputy Management of Youth, Vulnerable Populations and Projects of the regional government of Ucayali - 2022, followed by 7% mentions almost always, 11% almost never and 4% never.

It is concluded that the alternative hypothesis is accepted because $\text{Sig.} < 0.05$ and we reject the null hypothesis. There is a significant relationship between public management and the quality of service in the employees of the deputy management of youth, vulnerable populations and social projects of the regional government of Ucayali - 2022. With an r value = 0.734 estimated by the Pearson correlation coefficient.

Keywords: public management and quality of service.

ÍNDICE

Portada	i
JURADO EVALUADOR	ii
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS	iii
DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD	iv
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE	x
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	xiv
INTRODUCCIÓN	xvi
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema.	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Formulación de objetivos	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación.	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes del problema.	8
2.1.1. Antecedente internacional	8
2.1.2. Antecedente nacional	9
2.1.3. Antecedentes locales	11
2.2. Bases teóricas.	12
2.2.1. Gestión pública (Variable I)	12
2.2.2. Calidad de servicio (Variable II)	17

2.2.	Definición de términos básicos.....	23
2.3.	Formulación de hipótesis.....	25
2.4.1.	Hipótesis general.....	25
2.4.2.	Hipótesis específicas.....	25
2.5.	Variables.....	26
2.5.1.	Definición conceptual de la variable.....	26
2.5.1.1.	Gestión pública.....	26
2.5.1.2.	Calidad de servicio.....	26
2.5.2.	Definición operacional de la variable.....	27
2.5.2.	Operacionalización de la variable.....	27
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....		30
3.1.	Diseño de la investigación.....	30
3.2.	Población y Muestra.....	31
3.2.1.	Población.....	31
3.2.2.	Muestra.....	32
3.3.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
3.4.	Validez y confiabilidad del instrumento.....	32
3.4.1.	Validez.....	32
3.4.2.	Confiabilidad.....	33
3.5.	Técnicas para el procesamiento de la información.....	34
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		35
4.1.	Presentación de resultados.....	35
Tabla 1 Liderazgo – dimensión 1.....		35
Figura 1 Liderazgo.....		35
Tabla 2 Proceso de desarrollo – dimensión 2.....		35
Figura 2 Proceso de desarrollo.....		36
Tabla 3 Visión innovadora – dimensión 3.....		36
Figura 3 Visión innovadora.....		37
Tabla 4 Crecimiento de entorno económico – dimensión 4.....		37
Figura 4 Crecimiento de entorno económico.....		38
Tabla 5 Variable Gestión publica.....		38

Figura 5 Variable Gestión publica.....	39
Tabla 6 Fiabilidad y Seguridad – dimensión 1	39
Figura 6 Fiabilidad y Seguridad	40
Tabla 7 Elementos tangibles – Elementos tangibles	40
Figura 7 Elementos tangibles	41
Tabla 8 Empatía – dimensión 3	41
Figura 8 Empatía	42
Tabla 9 Variable Calidad de servicio	42
Figura 9 Variable Calidad de servicio	43
Tabla 10 Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre las variables gestión pública y la calidad de servicio	44
Tabla 11 Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la variable la calidad de servicio y dimensión liderazgo	45
Tabla 12 Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la variable calidad de servicio y dimensión el proceso de desarrollo	46
Tabla 13 Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la variable calidad de servicio y dimensión visión innovadora	47
Tabla 14 Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la variable calidad de servicio y dimensión crecimiento de entorno económico	48
4.2. Discusión	49
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	55
ANEXOS.....	60
Anexo 1: Matriz de consistencia	61
Anexo 2: Instrumentos de aplicación	63
Anexo 3: Matrices de validación	66
Anexo 4: Base de datos – confiabilidad del instrumento de investigación	72
Anexo 5: Base de datos del procesamiento de la información	74
Anexo 6: Autorización de publicación de tesis.....	76

Anexo 7: Informe de conformidad del asesor	77
Anexo 8: Informe de conformidad del revisor	78
Anexo 9: Fotos	79

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tablas

Tabla 1 Liderazgo	35
Tabla 2 Proceso de desarrollo	35
Tabla 3 Visión innovadora	36
Tabla 4 Crecimiento de entorno económico.....	37
Tabla 5 Variable Gestión publica.....	38
Tabla 6 Fiabilidad y Seguridad.....	39
Tabla 7 Elementos tangibles.....	40
Tabla 8 Empatía.....	41
Tabla 9 Variable Calidad de servicio.....	42
Tabla 10 Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre las variables gestión pública y la calidad de servicio	44
Tabla 11 Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la variable la calidad de servicio y dimensión liderazgo	45
Tabla 12 Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la variable calidad de servicio y dimensión el proceso de desarrollo	46
Tabla 13 Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la variable calidad de servicio y dimensión visión innovadora	47
Tabla 14 Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la variable calidad de servicio y dimensión crecimiento de entorno económico	48

Figuras

Figura 1 Liderazgo	35
Figura 2 Proceso de desarrollo	36
Figura 3 Visión innovadora	37
Figura 4 Crecimiento de entorno económico	38
Figura 5 Variable Gestión pública	39
Figura 6 Fiabilidad y Seguridad	40
Figura 7 Elementos tangibles.....	41
Figura 8 Empatía	42
Figura 9 Variable Calidad de servicio	43

INTRODUCCIÓN

La gestión pública en sus diversos ámbitos de niveles de gobierno se ha transformado en la actualidad en uno de los argumentos de mayor auge, sobre todo en los procesos de reforma del Estado, definiéndose como un conjunto de acciones debidamente planificadas, organizadas que permiten ejecutar y controlar actividades las cuales deben estar integradas en un periodo determinado. La gestión pública se ha caracterizado por ser un conjunto de acciones planificadas que busca el mejor desempeño de una organización, facilitando en todo momento información clara y precisa para los gerentes en todos los niveles, lo que les permitirá tomar decisiones significativas en beneficio de la organización.

Esta investigación estuvo estructurada en:

CAPÍTULO I: Se describió el problema de la investigación, en ella se abordó el planteamiento del problema, la formulación del problema y objetivos, así como la justificación, delimitación y viabilidad.

CAPÍTULO II: En este capítulo se dio a conocer los antecedentes del problema, las bases teóricas y las definiciones de los términos básicos, las hipótesis y el estudio de las variables.

CAPÍTULO III: En este capítulo trato sobre la metodología, el diseño de la investigación. A su vez, se mencionó también la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como también la validez y confiabilidad y las técnicas para el procesamiento de la información.

CAPÍTULO IV: En este capítulo se presentó los resultados y la discusión.

Finalmente, se dio a conocer las conclusiones y recomendaciones y se describió las referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La gestión pública en sus diversos ámbitos de niveles de gobiernos internacionales, nacionales y locales se ha transformado en la actualidad en uno de los argumentos de mayor auge, sobre todo en los procesos de reforma del Estado, definiéndose como un conjunto de acciones debidamente planificadas, organizadas que permiten ejecutar y controlar actividades las cuales deben estar integradas en un periodo determinado. La gestión administrativa se ha caracterizado por ser un conjunto de acciones planificadas que busca el mejor desempeño de una organización, facilitando en todo momento información clara y precisa para los gerentes en todos los niveles, lo que les permitirá tomar decisiones significativas en beneficio de la organización.

Ávila (2018) en las últimas décadas se ha representado un duro ataque al modelo de gestión pública asociado al estado de bienestar social, diferentes presiones de índole económica, financiera, política e ideológica, motivaron la aparición de un nuevo estilo y modelo de gestión, la denominada Modernización de la Gestión Pública. Este último defiende y propicia un cambio en las prácticas de gestión, sugiriendo, entre otros, el uso de mecanismos de mercado, la adopción de prácticas y herramientas que hasta ahora caracterizaban a los agentes privados, la introducción de la competencia entre servicios públicos, todo ello con el

objetivo último de mejorar el servicio público prestado al ciudadano, incrementar la eficiencia, flexibilidad y capacidad para adoptar la gestión pública.

Pizzorno (2014) Calidad en el servicio es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización. (p.91)

Así también, se halló un estudio en Chile, realizado por Pliscoff (2017) donde demuestra que el gobierno debe articular un código de ética para fortalecer las políticas públicas para los funcionarios públicos. Esto significa orientar, capacitar y fortalecer a todos los funcionarios públicos en ética pública. Al mismo tiempo, las normas y procedimientos deben actualizarse periódicamente para evitar violaciones a la moral pública y fortalecer el marco moral de quienes desempeñan funciones públicas.

En el Perú, la modernización de la gestión pública, se concede especial importancia al intento constante de descentralización, mediante la transferencia de funciones y competencias, de la administración local. Como resultado de este enriquecimiento de habilidades, se introducen nuevas prácticas en la gestión; la acción del gobierno ya no es aleatoria y tiene un plan estratégico definido e implementado en objetivos de gestión. Al respecto en el diario oficial El Peruano (2015) para la modernización de la gestión pública en las municipalidades es fundamental abordarlo desde la perspectiva de integrar sus elementos estructurantes - sociedad,

política y administración; es decir, que el establecimiento de un nuevo paradigma de gestión pública presupone una discusión constante sobre el rol y responsabilidades del Estado y sus interacciones con la sociedad, etc. En definitiva, se considera elemental para que una reforma gerencial sea exitosa se debe de redefinir como el estado y la sociedad civil se relacionan para de esa forma asegurar un equilibrio entre ellos, orientando su desempeño de manera complementaria a las acciones y responsabilidades.

Con una relación más estrecha entre la administración pública y la calidad de servicio, tanto en sus necesidades como en sus deseos y expectativas, mediante gobierno regional de Ucayali en gestión pública ya no se tiene estructuras rígidas, estructuradas jerárquicamente y cargadas burocráticamente, comenzando a tener una orientación hacia el aumento de la eficiencia, la eficacia y una mayor calidad de los servicios. Se considera que estos cambios y orientación son un claro reflejo del desempeño del concepto de nueva gestión pública. De esta manera, se puede afirmar, que la modernización administrativa puede ser considerada un propósito que responde al nuevo paradigma en el cual los servicios públicos dan un servicio de calidad y eficiente. En función a esta realidad problemática se formula esta investigación con la meta de determinar la relación que existe entre la modernización de la gestión pública con la calidad del servicio en el gobierno regional de Ucayali.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema general

¿De qué manera la gestión pública se relaciona con la calidad de servicio en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con el liderazgo en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022?
- ¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con el proceso de desarrollo en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022?
- ¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con la visión innovadora en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022?
- ¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con el crecimiento de entorno económico en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022?

1.3. Formulación de objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar si la gestión pública se relaciona con la calidad de servicio en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar si la calidad de servicio se relaciona con el liderazgo en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones

vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022.

- Determinar si la calidad de servicio se relaciona con el proceso de desarrollo en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022
- Determinar si la calidad de servicio se relaciona con la visión innovadora en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022.
- Determinar si la calidad de servicio se relaciona con el crecimiento de entorno económico en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022.

1.4. Justificación de la investigación.

El presente informe de investigación se justificó **teóricamente** porque nos permitió aumentar la teoría conceptual y procedimental existente de las variables de estudio que son: gestión pública y calidad de servicio, el cual también servirá en el futuro como un antecedente más sobre este tipo de investigaciones que es muy importante en el funcionamiento e imprescindible en una empresa.

El presente informe de investigación se justificó **socialmente** porque las variables gestión pública y calidad de servicio, son variables que están relacionados positivamente en nuestro contexto social laboral que nos desarrollamos y los cuales interactúan en nuestro entorno laboral en la ciudad de Pucallpa, región Ucayali en general.

El presente informe de investigación se justificó **metódicamente** o metodológicamente porque se utilizará el método deductivo, es decir se trabajó de lo general a lo específico, por consiguiente, se obtuvo conclusiones generales yendo a preguntar e informarse en los lavaderos de vehículos y luego la información obtenida se contrastó con cada uno de los empleados que laboran hay.

El presente informe de investigación se justificó en la **práctica** porque se buscó mejorar la gestión administrativa y por consiguiente la calidad de servicio en la sub gerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales para el beneficio de la población en general.

1.5. Delimitación del estudio

La presente investigación se delimitó **espacialmente** porque se realizó en la Sub Gerencia de la Juventud, Poblaciones vulnerables y Proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali, ubicado en el jirón Apurímac N° 450, telefax 061 577243

La presente investigación se delimitó **temporalmente** porque se realizó los meses de: mayo, junio, julio y agosto del 2022.

Las delimitaciones **teóricas** del presente trabajo de investigación fueron la variable de estudio Gestión pública con sus dimensiones de estudio: liderazgo, proceso de desarrollo, visión innovadora, crecimiento de entorno económico y la variable calidad de servicio con sus dimensiones: fiabilidad y seguridad, elementos tangibles y empatía.

1.6. Viabilidad del estudio.

En la viabilidad **técnica** del presente informe de investigación fue factible por la disposición de los recursos teóricos, financieros, humanos

confiables y materiales necesarios para su ejecución, también técnicamente se contó con instrumentos, herramientas, métodos, procedimientos y asesoría de expertos tanto internos como externos.

La viabilidad **ambiental** del presente informe de investigación por tratarse de un informe de investigación correlacional y netamente académico no generó impacto ambiental negativo en ninguno de los componentes del ecosistema de nuestra región.

La evaluación **financiera** del presente informe de investigación, estuvo financiada íntegramente por los bachilleres: Amado Sandoval Serruche e Yrazema Muñoz Pinchi

En la evaluación **social** del presente informe de investigación se logró construir un equipo de trabajo debidamente implementado a nivel teórico, práctico y metodológico. Donde todos los entes comprometidos colaboraron en la investigación coadyuvaron sus conocimientos específicos en su materia, específicamente el gerente, los empleados y los clientes en general.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema.

2.1.1. Antecedente internacional

Mendoza (2019). Gestión Administrativa en Facultades Académicas de la Universidad Autónoma Gabriel René Moreno, *Revista Investigación y Negocios*. (Numero 19), Universidad Autónoma Gabriel René Moreno, (artículo científico).

El tipo es transversal y descriptiva, el diseño no experimental, población estuvo concentrada en las facultades académicas de la Universidad Autónoma Gabriel René Moreno en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, la muestra estuvo comprendida por 205 funcionarios la técnica encuesta, el instrumento el cuestionario, las conclusiones; se puede concluir que gran parte de los evaluados consideran que la gestión administrativa, como también los procedimientos y procesos de la documentación actualizados y la rapidez y prontitud que se le aplica a los diferentes trámites dentro las facultades académicas de la Universidad Autónoma Gabriel René Moreno son insuficientes, y cuando se exterioriza algún problema administrativo y/o organizacional el recurso que se le propone para solución es regular.

Estupiñán (2021) realizó un estudio titulado: *“Dirección del talento humano y su incidencia en la calidad de los servicios en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos, periodo 2020. Plan de reforma continua”*. El objetivo de este estudio fue la de evaluar toda aquella incidencia de la dirección administrativa en la calidad de los

servicios dentro del área del talento humano en dicha gobernatura. El estudio fue del tipo documental de campo, por lo que se hizo uso de un censo y entrevistas al personal que trabaja en dicha entidad pública. El estudio determinó como la falta de compromiso laboral tiene gran incidencia en la atención que se les brinda a los ciudadanos, mediante el análisis de los aspectos más relevantes sobre esta prestación. El estudio concluye que es necesario que la institución este orientada a una visión más pretenciosa respecto de las personas que trabajan allí, y que el área de talento humano reforme sus políticas de direccionamiento.

Guerra (2020) en su estudio denominado: “*Evaluación de la gestión de talento humano en el centro de salud de Echeandía, y su influencia en la calidad de atención al paciente*” (tesis de pre grado). Universidad Nacional de Chimborazo. Ecuador. La finalidad del estudio fue la de evaluar la gestión de talento humano y como esta influye en el servicio que se brinda a los pacientes de dicho nosocomio. El estudio utilizó la metodología deductiva y para recopilar la información se hizo uso de la encuesta como técnica la cual fue aplicada a la población de estudio. Como resultados se evidencio que los pacientes atendidos en dicho centro de salud perciben como deficiente el servicio recibido por lo que se concluyó que la mala gestión del talento humano incide en gran medida a la calidad del servicio que se brinda, es por ello que se recomienda plantear estrategias para su mejoramiento.

2.1.2. Antecedente nacional

Dulanto (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Chancay, periodo 2018*, (artículo científico). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho. El tipo de investigación fue aplicada, diseño transversal, como población se cuenta con 40 colaboradores que forman parte de la Municipalidad Distrital de Chancay, la muestra se constituyó por el total de la población, como técnica empleada se tiene la encuesta y los instrumentos aplicados fue el cuestionario; la

investigación concluye que en la Municipalidad Distrital de Chancay se está brindando un servicio de calidad regular y que estos debe mejorarse por el bienestar y salubridad del ciudadano, pues ven con buenos ojos la gestión que se está desarrollando en bienestar del mismo pueblo.

Alegría (2020). *Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas – 2020*, (artículo científico). Universidad César Vallejo. Tarapoto. Se cuenta investigación básica, diseño no experimental, transversal, descriptivo simple y correlacional; cuya población es de 62 colaboradores, 25 corresponden a colaboradores de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, la muestra fue igual a 53 personas, se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, el autor concluye que existe calidad de atención en los servicios prestados por la Municipalidad Distrital de Rumisapa, pues los usuarios se encuentran mayormente contentos por la atención esperada por parte los trabajadores de la entidad, la misma que estas se encuentran capacitados en todos los términos de los documentos de gestión administrativa.

García (2021), *Gestión pública y calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 Ministerio de Salud, Tarapoto 2020*, (tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto. El tipo de indagación fue básica, estructura del diseño no experimental, transversal; constituyéndose por 30 Licenciados en Enfermería que trabajan en dicho nosocomio, el análisis de la muestra consintió en su totalidad por la población, como técnica de investigación se empleó la encuesta y como instrumento se cuenta con el cuestionario; se dictamina que existen entre ambas variables relación directa, pues los pacientes y usuarios del hospital han mostrado completa satisfacción por el servicio brindado por los licenciados de enfermería, y, que estos a su vez han mostrado sensibilidad humana frente a los padecimientos que muestran los pacientes y usuarios, de ello se desprende que la satisfacción de los pacientes es porque los servicios brindados en el hospital

es la óptima, caso contrario sería que aun pésimo trato, los pacientes se encontrarían en estado calamitoso.

2.1.3. Antecedentes locales

Vásquez (2021) en su investigación: *“Gestión pública y la calidad de servicio al usuario en la red asistencial Essalud-Ucayali, Pucallpa 2018.”* (Tesis de pre grafo). Universidad Nacional de Ucayali. Region Ucayali. El objetivo de la investigación es determinar el grado de relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018, en esa línea conlleva lograr los objetivos en base a su función de control otorgando logros positivos a la institución que guarda relación para conseguir la calidad de servicio, el estudio identifica la asociación entre la planeación del tiempo de servicio y la conformidad de atención del paciente en la Red Asistencial Essalud, con una adecuada organización de los recursos logísticos y la calidad de medicamentos administrados a los pacientes, que es uno de los requerimientos por parte de los asegurados, por ello la dirección contribuye significativamente en la mejora administrativa y la seguridad en la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018, el marco metodológico tiene como propósito ampliar y profundizar conocimientos sobre la gestión administrativa y relacionar con la calidad de servicio, por ende es de tipo básica, de alcance correlacional de diseño no experimental, aplica como instrumento la encuesta por ser de característica transversal de enfoque cuantitativo, de acuerdo a los resultados como consecuencia del trabajo de campo se concluye que existe grado de relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018.

Luján (2018) en su investigación *“Gestión pública y satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE 2018”*, (tesis de pre grado). Universidad de Huánuco. Huanuco. Luego de aplicar sus instrumentos con el coeficiente

de relación de Spearman, en el que se observó un valor de 0,716 lo que significa que existe una correlación positiva alta, y con respecto al valor de “sig.” se obtuvo un resultado de 0.000, que es menor a 0.05 (nivel de significancia), por ende, existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE. 2018.

Tello (2017) en su tesis “*Auditoría interna y gestión administrativa de la empresa CREDIVARGAS, Pucallpa Perú 2016*”, (tesis de pre grado). Universidad Privada de Pucallpa. Ucayali. Concluyo que existe relación de las variables de la Auditoría interna y la Gestión Administrativa de la empresa Credivargas, confirmadas por el coeficiente de Pearson que arrojó $r=0,9399$ positiva muy alta, así mismo su nivel de significancia fue $p= 0,018 < 0,05$; siendo significativo. Existe relación entre la dimensión Proceso de Auditoría Interna y la Gestión Administrativa de la Empresa Credivargas, el coeficiente de Pearson arrojó $r =0,95$ positiva muy alta, siendo $P= 0,015 < 0,05$; es significativo. Existe relación entre la dimensión Normas de Auditoría Interna y la Gestión Administrativa de la Empresa Credivargas, el coeficiente Pearson arrojó $r=0,932$ positiva muy alta, así mismo $P= 0,021 < 0,05$; es significativo.

2.2. Bases teóricas.

2.2.1. Gestión pública (Variable I)

Fernández (2016) es un proceso de racionalización a nivel interno y desregulación a nivel externo, de esta forma, se puede distinguir entre la modernización del Estado, entendida como un cambio en la relación entre el ciudadano y el Estado, por un lado y la modernización en un sentido más restringido, centrado principalmente en las estructuras internas del sistema administrativo, base del llamado nuevo modelo de control. En esta

transición de la burocracia a la gestión empresarial, el ciudadano se sitúa ante estas "empresas" como un "usuario". (p. 89)

2.2.1.1. Liderazgo (dimensión I)

Es la capacidad de dirigir a las personas para lograr las metas deseadas. El estilo de liderazgo (paternalista, autocrático, o participativo) puede que influya en el clima organizacional y por ende en el éxito o fracaso de las empresas. Los miembros de una organización pueden percibir el clima organizacional de manera positiva o negativa, de acuerdo con el estilo adoptado por los gerentes en los diferentes niveles de organizaciones o dependencias (Sánchez & Rodríguez, 2009).

Indicador de la dimensión 1

2.2.1.1.1. Habilidades

Álvarez (1997) plantea que: Las habilidades son estructuras lógicas del pensamiento que permiten asimilar, conservar, utilizar y exponer los conocimientos. Se forman y desarrollan a través de la ejercitación de las acciones mentales y se convierten en modos de actuación que dan solución a tareas teóricas y prácticas. Las habilidades se desarrollan en una compleja red de interrelaciones, en la cual, además, se asimilan conocimientos gracias a la actividad consciente de quién aprende, y desarrolla sus habilidades en el acto de aprender conocimientos.

2.2.1.1.2. Innovación

Dalle (2006) Innovación es el desarrollo creativo, proveniente de un estímulo externo (en este caso tecnología), que dirige hacia productos/servicios comercializables.

2.2.1.1.3. Motivación

Herrera, Ramírez, Roa y Herrera (2004) indican que la motivación es una de las claves explicativas más importantes de la conducta humana con respecto al porqué del comportamiento. Es decir, la motivación representa lo que originariamente determina que la persona inicie una acción (activación), se dirija hacia un objetivo (dirección) y persista en alcanzarlo (mantenimiento).

2.2.1.1.4. Ética

Sanabria (2001) refiere que la ética es la ciencia normativa de la actividad humana en orden al bien. (p.20).

2.2.1.2. Proceso de desarrollo (dimensión II)

Pliscoff, (2017). Es el segundo gran paso de la metodología de desarrollo y aplicación del proyecto, después de la evaluación de necesidades y el proceso de aprobación que culminan en la selección de los proveedores. (p. 88).

Indicador de la dimensión 2

2.2.1.2.1. Programas destinados al mejoramiento

Grado en que se atienden o no las expectativas de los consumidores o usuarios, supone incluir factores subjetivos relacionados con los juicios de las personas que reciben el servicio. Es una definición basada en la percepción de los clientes y en la satisfacción de las expectativas, esto es importante para conocer qué necesitan los usuarios/beneficiarios. Sin embargo, hay que tener en cuenta que esta medida es la más compleja de todas, ya que las personas pueden dar distinto grado de importancia a diferentes atributos del producto o servicio y es difícil medir las expectativas de forma objetiva y con conocimiento

del caso, sobre todo cuando están ante un producto o servicio uso poco frecuente (Álvarez, 2006).

2.2.1.2.2. Participación continúa de programas de mejora

Gutiérrez (2010), La mejora continua es consecuencia de una forma ordenada de administrar y mejorar los procesos, identificando las causas o restricciones, creando nuevas ideas y proyectos de mejora, llevando a cabo planes, estudiando y aprendiendo de los resultados obtenidos y estandarizando los efectos positivos para proyectar y controlar el nuevo nivel de desempeño. (p. 51)

2.2.1.2.3. Distribución equitativa de bienes y servicios

Casas (2012). El proceso de dividir la propiedad que obtuvieron las partes durante el matrimonio se llama la distribución equitativa. Si usted tiene alguna propiedad de valor tal vez le convenga consultar con un abogado sobre la distribución equitativa. La distribución equitativa también incluye dividir las deudas de cada uno. (p.71)

2.2.1.3. Visión innovadora (dimensión III)

Domingo (2013), la innovación por definición supone riesgo e incertidumbre, pero siguiendo una serie de principios básicos y de metodología se pueden evitar errores.

Indicador de la dimensión 3

2.2.1.3.1. Esfuerzos realizados

López, N., Montes, J., Vásquez, C. (2007). El empleo de la fuerza física contra algún impulso o resistencia. Empleo energético del vigor o actividad de ánimo para conseguir una cosa venciendo dificultades.

2.2.1.3.2. Actividades de beneficio

Chiavenato (2005), los beneficios tratan de atender las necesidades individuales de las personas, proporcionándoles una vida familiar y laboral más tranquila y productiva. (p. 287)

2.2.1.3.3. Trabajo virtual

Chiavenato (2005), es el que realiza el trabajador que presta servicios fuera del ámbito laboral generalmente conectado a través de herramientas informáticas y/o de celulares complejos. Debería llamarse trabajo analógico, ya que reproduce las condiciones de trabajo generalmente diseñadas en el establecimiento del empleador en los más variados ámbitos fuera de la empresa. La analogía implica una relación de semejanza entre dos realidades diversas, basado en la existencia de atributos semejantes, con una posición relativa semejante y con una función parecida aun cuando las bases o el origen sea diverso (analogía: del latín analogía, y este del griego, proporción, semejanza). (p. 187)

2.2.1.4. Crecimiento de entorno económico (dimensión IV)

Murga (2006), califica al término de desarrollo como “un concepto polisémico que ha sufrido muy diversas, incluso encontradas interpretaciones a lo largo de la historia” (p.8). La razón es que la semántica de cualquier idioma, no resuelve en la totalidad y con precisión los significados extensos de las palabras. Este es uno de esos casos, que ha sido objeto de discusión por ser uno de los conceptos más ambiguos y debatidos dentro de la teoría económica. Al mismo tiempo, la palabra sola ofrece una amplia variedad de significados. A ella se le han agregado otras palabras o adjetivaciones, que le dan un tono absolutamente complementario, más florido o englobante, con otros significados.

Tal es el caso de: “Desarrollo humano”, “desarrollo social”, “desarrollo sustentable”, “desarrollo integral”, “ecodesarrollo”.

Indicador de la dimensión 4

2.2.1.4.1. Logro de objetivos

Hermida & Serra (2001). Es uno de los caminos, que nos lleva a la felicidad, a la satisfacción a autorrealizarnos y a vivir de la manera que anhelamos. (p. 80)

2.2.1.4.2. Estrategias corporativas

Robbins y Coulter (2016) las estrategias corporativas se enfocan en las preguntas a largo plazo y generales de en qué negocios la organización se encuentra en estos momentos y hacia dónde se quiere mover, y qué quiere hacer con esos negocios. (p. 41)

2.2.1.4.3. Políticas de gestión

Welsh, Hilton y Gordon (2005), expresan que son una serie de actividades independientes utilizadas por la administración de una organización para el desempeño de las funciones de planificar, organizar, suministrar personal y controlar. (p. 35)

2.2.1.4.4. Conocimiento de las técnicas

Gonzales (2019). Se conoce como conocimiento técnico o simplemente técnica al tipo de saberes aplicados que comúnmente implican destrezas manuales e intelectuales, así como el uso de herramientas y de otros conocimientos secundarios. (p. 98).

2.2.2. Calidad de servicio (Variable II)

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) definieron la calidad de los servicios como; “la amplitud de la discrepancia o diferencia

que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus perspectivas” (p. 25).

Stanton, et. al, (2018) Afirmación: La calidad del servicio tiene dos atributos que quienes brindan el servicio deben comprender para distinguirlo de los demás, primero, la calidad la definen los clientes, no los productores y vendedores; segundo, los clientes colocando sus expectativas Compare la calidad del servicio con sus percepciones de cómo se entrega el servicio.

No existe una definición específica de calidad en términos de servicio, porque es el consumidor quien determina qué es calidad. De las definiciones anteriores se puede inferir que una cosa es consistente con lo que dicen los teóricos que estudian la calidad del servicio, creen que la calidad del servicio la define el cliente, no el proveedor del servicio (Cobra, 2017).

2.2.2.1. Fiabilidad y seguridad (dimensión I)

Zeithaml et al., (1993) La capacidad de realizar los servicios prometidos de manera confiable y prudente (p. 29). Considerando nuestra capacidad para entregar el servicio prometido de manera confiable, segura y discreta. Incluye la puntualidad y todos los elementos que hacen que los clientes sean conscientes de su nivel de formación y experiencia. Los clientes lo juzgarán a usted y a su organización cuando evalúen su credibilidad. Confiabilidad significa entregar el servicio desde el principio (Cottle, 2018)

Zeithaml et al., (1993) conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza (p. 29). Representa la sensación del cliente de que su

problema se manejó correctamente. Incluye el conocimiento y la actitud de cuidado que proyectas como persona, y la capacidad que tienes para generar seguridad y confianza. La seguridad también significa confiabilidad, que a su vez incluye integridad, confianza y honestidad.

Indicador de la dimensión 1

2.2.2.1.1. Cumplimiento de los beneficios y servicios ofrecidos

Es sinónimo de un incremento en el porcentaje de las ventas, la generación de confianza y seguridad en su personal y los clientes. Por el contrario, las organizaciones que no optan por brindar un servicio de calidad difícilmente lograrán el éxito en el mercado. (Berry & Parasuraman, 1993, p. 91).

2.2.2.1.2. Garantía de los productos y servicios

Burton, Sheather & Robert (2008), es un derecho que la ley reconoce a las personas consumidoras y que afecta a los bienes destinados a su consumo privado y al suministro de contenidos o servicios digitales. La garantía protege durante un tiempo determinado frente a la falta de conformidad o a los defectos existentes en el momento de la compraventa. También cubre la instalación, si aparece incluida en el precio junto con el producto. (p. 89)

2.2.2.1.3. Información oportuna

Gelvez (2010) Es la que todavía es útil. Es actual. La información tiene un tiempo de vida que depende de la rapidez con que nueva información puede ser procesada y comunicada sustituyendo a la anterior. (p. 61)

2.2.2.1.4. Trámites administrativos

Enrique (2014). Es aquella diligencia que se hace oportunamente con el fin de poner en marcha la idea de una o

varias personas que se consolidan con la idea de crear una empresa, debemos tomar muy en cuenta, que los trámites de una empresa, no se realizan cuando la persona quiera, sino que tienen un momento determinado y un plazo específico para hacerlo. (p.75)

2.2.2.1.5. Conocimiento

Alavi y Leidner (2003) definen el conocimiento como la información que el individuo posee en su mente, personalizada y subjetiva, relacionada con hechos, procedimientos, conceptos, interpretaciones, ideas, observaciones, juicios y elementos que pueden ser o no útiles, precisos o estructurables. (p.19)

2.2.2.1.6. Evidencias de los hechos

James y Gibson (2011). Son objetos o señales contrastados que permiten relacionar los elementos o hechos. Cuando se habla de evidencia se determina la certeza de una cosa. Pueden convertir a los indicios en argumentos científicos que confirman o descartan la hipótesis sobre la cual se trabajaba. (p.121)

2.2.2.1.7. Control y evaluación

Para Robbins (1996) el control puede definirse como “el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa (p.654).

2.2.2.2. Elementos tangibles (dimensión II)

Zeithaml y otros (1993) Aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación, está determinada por las propiedades físicas y materiales percibidas por el consumidor y las características funcionales y estéticas del producto. La composición física, los estándares técnicos y la estética y el diseño son algunos de los aspectos tangibles clave

que los especialistas en marketing creen que diferencian sus productos de los de sus competidores. (Mollá, et., al, 2019)

Indicador de la dimensión 2)

2.2.2.2.1. Instalaciones físicas

Marcillo (2016). No solo son el espacio físico donde se localiza, sino también el lugar donde se desenvuelve y se lleva a cabo el proceso productivo de la misma. De ahí lo importante de que cada decisión que sea tomada en cuanto al diseño y distribución de la empresa, sea el adecuado. (p. 93)

2.2.2.2.2. Logística básica

Vega (2013). Se refiere a los procesos de coordinación, gestión y transporte de los bienes comerciales desde el lugar de distribución hasta el cliente final. Por tanto, la logística se encarga del producto en cuanto a su almacenamiento, inventario, transporte, entrega y/o devolución. (p. 110)

2.2.2.2.3. Equipos informáticos

Izquierdo (2021). Conjunto de aparatos electrónicos y servicios anexos que pueden girar en torno al ordenador personal, incluyendo el propio ordenador personal (ya sea de sobremesa o portátil), y la comunicación entre ordenadores y los servicios que dichas redes de intercomunicación precisan. (p. 210)

2.2.2.2.4. Accesibilidad

Se refiere a que es de fácil acceso por cualquier persona. Es la característica que permite que los entornos, los productos, y los servicios sean utilizados sin problemas por todas las personas, para conseguir los objetivos para los que están diseñados (Alonso 2003, p. 56).

2.2.2.3. Empatía (dimensión III)

Zeithaml et al., (1993) atención personalizada que ofrecen las empresas a sus consumidores (p. 30). En este sentido, la voluntad de brindar a los clientes una atención esmerada y personalizada. Va más allá de la simple cortesía, aunque la cortesía es tanto parte de la empatía como parte de la seguridad.

Indicador de la dimensión 3

2.2.2.3.1. Atención rápida y oportuna

Es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes” (Pérez, 2007, p.6).

2.2.2.3.2. Atención personalizada

Casermeiro (2014). Es un conjunto de técnicas creadas con el objetivo de servir a los clientes y hacerlos sentir únicos y especiales, que realmente le importan a la marca. Es una de las principales estrategias para diferenciar un negocio de la competencia, permite ganar más clientes y conservarlos gracias a un trato especial. (p. 89).

2.2.2.3.3. Comprensión de necesidades

Kotler y Armstrong (2004), la necesidad es un estado de carencia percibida. Complementando esta definición, los mencionados autores señalan que las necesidades humanas "incluyen necesidades físicas básicas de alimentos, ropa, calor y seguridad; necesidades sociales de pertenencia y afecto, y necesidades individuales de conocimiento y autoexpresión. Estas necesidades son un componente básico del ser humano, no la inventaron los mercadólogos. (p.5)

2.2.2.3.4. Cortesía

Ehlich (1992), consiste en la evaluación de los actos de los hablantes por parte de los oyentes o terceras personas a partir de un estándar de comportamiento socialmente aceptado, que cada individuo interioriza como consecuencia de su percepción de un Otro Generalizado.

2.2. Definición de términos básicos.

1. Servicio brindado

Kotler y Lane (2006) el servicio es un conjunto de tareas que buscan dar soluciones a las necesidades de acuerdo a las referencias bibliográficas según Lane & Kotler (2006) el servicio es el trato que le das al consumidor, el valor agregado que se le ofrece siendo actividades en donde se buscan satisfacer las necesidades del consumidor, es el resultado del esfuerzo que se brindó de una manera intangible.

2. Horario de atención

Mora (2017) en la revista de investigaciones en ciencias sociales y humanidades nos hace mención que los horarios de atención se utiliza como una estrategia para poder perfeccionar el rendimiento y disminuir la rotación de los colaboradores ya que como objetivo que ellos tienen, es poder dar a conocer lo indispensables que es considerar la flexibilidad respecto a los horarios creando elementos que pueden restablecer la productividad en el trabajo para así poder acrecentar la satisfacción hacia los clientes internos y poder disminuir la rotación del personal.

3. Recomendaciones y sugerencias

Kotler y Lane (2006) La acción por la cual algo o alguien es aconsejado a otra persona por algún motivo. Sin embargo, el concepto de recomendación tiene un significado más complejo, pues es utilizado en algunos contextos muy específicos.

4. Necesidades del cliente

Kotler y Lane (2006) La necesidad humana es el estado en el que se siente la privación de algunos satisfactores básicos. Los deseos consisten en anhelar los satisfactores específicos para estas necesidades profundas. Los deseos se tornan en exigencias cuando están respaldados por el poder adquisitivo. Las demandas consisten en desear productos específicos que están respaldados por la capacidad y la voluntad de adquirirlos.

5. Respeto del tiempo

Habilidad directiva que potencie, de forma organizada, las actividades y los resultados propuestos; de igual forma este principio debe ser considerado a nivel operativo, donde los empleados, o subalternos pueden desempeñar sus funciones con mayor productividad (Cladellas, 2008).

6. Interés en la solución de los problemas

La resolución de problemas es una cualidad del pensamiento crítico (Tamayo, Zona y Loaiza, 2014) que posee un sinnúmero de aportes al sistema educativo, muchos de ellos enfatizan en el desarrollo de actividades cognitivas superiores que incorporan habilidades, actitudes, conocimientos declarativos procedimentales, y reflexiones críticas frente al conocimiento científico.

7. Expectativas de atención

Questionpro (2016) Mantener permanentemente un trato digno, respetuoso y empático entre las personas que trabajan en la institución, independiente de sus jerarquías, eliminando todo trato prepotente, irrespetuoso o discriminatorio.

8. Identificación de los empleados

Socorro (2003) Es observado como una manera incondicional de afrontar los retos que tanto los procesos como la administración exigen al capital humano, así como la máxima expresión del vínculo entre

patronos y empleados. Parece no advertirse el verdadero significado de tan común palabra, lo que se traduce en una paradoja de la administración contemporánea.

9. Confianza en la empresa

Lanotti (2006) Es una variable implícita, oculta y de enorme valor. Las que saben construirla, desarrollarla y sostenerla aumentan la productividad, mejoran el clima laboral, y fomentan la colaboración

10. Cumplimiento de las normas

López (2017) Es una función de las empresas para garantizar que se respeten las normas y se cumplan las leyes vigentes. Esta función se encarga de asesorar, vigilar y monitorizar los riesgos de posibles incumplimientos legales en la empresa

2.3. Formulación de hipótesis.

2.4.1. Hipótesis general.

La gestión pública se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022

2.4.2. Hipótesis específicas.

- La calidad de servicio se relaciona significativamente con el liderazgo en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022.
- La calidad de servicio se relaciona significativamente con el proceso de desarrollo en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022.

- La calidad de servicio se relaciona significativamente con la visión innovadora en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022.
- La calidad de servicio se relaciona significativamente con el crecimiento de entorno económico en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022.

2.5. Variables.

2.5.1. Definición conceptual de la variable.

2.5.1.1. Gestión pública

Dulanto (2019) definió que la gestión administrativa es un grupo de acciones que tiene como fin lograr los objetivos de una institución de cualquier rubro sea público o privado, a través del adecuado manejo del proceso administrativo que consiste en planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos de toda organización para el cumplimiento de las metas y objetivos de manera eficaz y eficiente. (p.21)

2.5.1.2. Calidad de servicio

Zeithalm y Berry (1993) la calidad es lo que quiere el consumidor, a un precio aceptable y según especificaciones, por lo que mejorar la calidad de un producto significa incrementar su conformación con determinadas especificaciones o estándares de un producto y, así, cumpliendo con las expectativas del consumidor.

2.5.2. Definición operacional de la variable.

2.5.2.1. Gestión pública

La gestión pública será medida a través de sus cuatro dimensiones, planeación, organización, dirección y control para lo cual se hará uso de un cuestionario con 16 preguntas y con escala de tipo Likert y medición ordinal.

2.5.2.2. Calidad de servicio

Se refiere al valor otorgado a un servicio ya sean elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad o empatía.

2.5.2. Operacionalización de la variable

a. Variable (I) Gestión pública

Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de medición
		Nº	Contenido	

Liderazgo	Habilidad	01	¿Usted atiende con habilidad a los usuarios de la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali?	Ordinal
	Innovación	02	¿Usted es innovador en la atención a los usuarios en la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali?	
	Motivación	03	¿Usted es motivador en la atención a los usuarios en la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali?	
	Ética	04	¿Usted atiende con habilidad a los usuarios de la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali?	
Proceso de desarrollo	Programas destinados al mejoramiento	05	¿Los programas destinados al mejoramiento se desarrollan con toda normalidad en la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali?	NUNCA
	Participación continua de programas de mejora	06	¿La participación continua de programas de mejora es continua en los empleados en la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali?	CASI NUNCA
	Distribución equitativa de bienes y servicios	07	¿La distribución es equitativa de los bienes y servicios por los empleados en la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali?	CASI SIEMPRE SIEMPRE
Visión innovadora	Esfuerzos realizados	08	¿Los esfuerzos realizados por los empleados de la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali, tienen una visión innovadora?	
	Actividades de beneficio	09	¿Las actividades de beneficio realizados por los empleados de la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali, tienen una visión innovadora?	
	Trabajo virtual	10	¿Los trabajos virtuales realizados por los empleados de la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali, están de acuerdo a las exigencias actuales?	
Crecimiento de entorno económico	Logro de objetivos	11	¿Los logros de los objetivos propuestos por la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali, son reales?	
	Estrategias corporativas	12	¿Las estrategias corporativas realizadas por la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali, son ejecutables?	
	Políticas de gestión	13	¿Las políticas de gestión realizadas por la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali, son desarrolladas en su totalidad?	
	Conocimiento de las técnicas	14	¿Los conocimientos de las técnicas aplicados por los empleados de la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali, son evidentes?	

b. Variable (II) Calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de medición
		Nº	Contenido	
Fiabilidad y Seguridad	Cumplimiento de los beneficios y servicios ofrecidos	01	¿La SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali, cumple con los beneficios y servicios ofrecidos?	Ordinal NUNCA CASI NUNCA CASI SIEMPRE SIEMPRE
	Garantía de los productos y servicios	02	¿La SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali, da garantía de los productos y servicios entregados??	
	Información oportuna	03	¿La SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali, entrega información oportuna a los usuarios?	
	Trámites administrativos	04	¿La SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali, realiza trámites administrativos de una forma clara y fluida?	
	Conocimiento	05	¿La SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali, tiene conocimiento de sus funciones a desarrollar?	
	Evidencias de los hechos	06	¿La SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali, evidencia los hechos realizados a los usuarios?	
	Control y evaluación	07	¿La SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali, controla y evalúa las acciones realizadas por su personal?	
Elementos tangibles	Instalaciones físicas	08	¿Las instalaciones físicas de la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali son confortables?	
	Logística básica	09	¿La logística básica de la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali es permanente?	
	Equipos informáticos	10	¿Los equipos informáticos de la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali son seguros y confiables?	
	Accesibilidad	11	¿La accesibilidad a la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali es rápida y confiable?	
Empatía	Atención rápida y oportuna	12	¿Los empleados de la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali atienden rápida y oportunamente?	
	Atención personalizada	13	¿Los empleados de la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali atienden personalizada a los usuarios?	
	Comprensión de necesidades	14	¿Los empleados de la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali, comprenden las necesidades de sus usuarios?	
	Cortesía	15	¿Los empleados de la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali atienden con cortesía a los usuarios?	

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

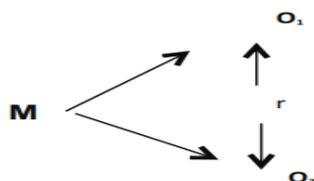
3.1. Diseño de la investigación.

Según Hernández, Fernández y Batista: “El diseño es una estrategia que se desarrolla con la finalidad exclusiva de obtención de información que sea requerida para una investigación” (2014, p.120).

Según Hernández, R. Fernandez, c. y Batista, P. (2014), el diseño es no experimental, el tipo de investigación es descriptiva correlacional, es descriptivo porque se describe y especifica las propiedades importantes de las dos variables estudiadas en la investigación y es correlacional porque mide el grado de relación que existe entre las dos variables.

El diseño de investigación utilizado en la presente investigación es transeccional o transversal porque los datos se recogieron en un lugar y momento determinado.

El enfoque de la investigación es cuantitativo porque se trabaja números, cantidades específicas. El método de investigación utilizado es el método deductivo ya que parte de una forma general a específica en la recolección de la información; por lo tanto, el diagrama es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra

O1= Gestión pública

r = significa relación

O2 = Calidad de servicio

3.2. Población y Muestra.

3.2.1. Población.

La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, Hernández (2010).

La población en nuestro estudio estará conformada por 27 de la Sub Gerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales, del Gobierno Regional de Pucallpa.

Nº	NOMBRES APELLIDOS	MODALIDAD DE CONTRATO	OBSERVACIONES
01	CECILIA CHUJUTALLI MEGO	SUB.G.JUVENTUD	
02	JOSUE VENTURA ESPINOZA	CONFIANZA	
03	MARIA M. CARDENAS PEZO	NOMBRADA	
04	GINA SANCHEZ SALDAÑA	CAS	
05	CRIS MILLY ISRRAELA LAICHE FLORES	LOCAC.SERV.	
07	WATSON GRANDEZ RENGIFO	LOCAC.SERV.	
08	JHON ELMER NIETO VALERA	LOCAC.SERV.	
09	OSCAR RIOS CHAVES	AREA LGTBI	
10	JAVIER VASQUEZ ISUIZA	AREA JUVENTUDES	
11	KAREN EVELYN PANDURO ESCOBEDO	LOCAC.SERV.	
12	LUIS ALBERTO ALVAREZ DIAZ	CAS	
13	PATRICIA VASQUEZ CHU	NOMBRADA	
14	ANA CECI RIOS IZQUIERDO	LOCAC.SERV.	
15	ANGELINA ISABEL PANDURO	CAS	
16	GLORIA PARIONA DE PACO	NOMBRADA	
17	NICEFORO AGUERO HUERTA	LOCAC.SERV.	
18	RUTT NOEMI ALEJANDRO MASGO	CAS	
19	DULCE THALIA RETEGUI VILLACREZ	CAS	
20	NESTOR AGUILAR BARBARAN	NOMBRADO	
21	DAMARIS PONCE ARTETA	CAS	
22	CRIS ADRIANA GUERRA VALLES	CAS	
23	CARLOS A. VERA GALINDO	CAS	
24	FABIOLA RUIZ MASGO	CAS	
25	MARIA EUGENIA PEFNING FABABA	LOCAC.SERV.	
26	ERIC DARIO CAMPOS HARO	LOCAC.SERV.	
27	MARTHA ANGELICA VASQUEZ ANTONY	LOCAC.SERV.	

3.2.2. Muestra

Para Hernández, et al (2014) “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, este deberá ser representativo de dicha población”.

La muestra de estudio estuvo conformada por el total de población de estudio que en esta oportunidad son 27, empleados de la de la Sub Gerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales, del Gobierno Regional de Pucallpa.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el recojo de la información de la presente investigación, se aplicará la técnica de la encuesta para recopilar la información, directamente de las variables de estudio. Y el instrumento utilizado será el cuestionario donde se le aplicará a cada variable de estudio.

El instrumento o cuestionario de la primera variable está compuesto por 4 dimensiones el cual se comprenderá de 16 indicadores y 16 preguntas. El instrumento en la segunda variable estará conformado por 4 dimensiones el cual a su vez estará compuesto por 14 indicadores y 14 preguntas respectivamente.

3.4. Validez y confiabilidad del instrumento.

3.4.1. Validez

La validez de los instrumentos se estableció a través del juicio de los siguientes expertos, los cuales estuvieron conformados por los siguientes investigadores.

Nº	Expertos	Especialidad	Valoración del instrumento
01	Dr. Lila Ramírez Zumaeta	Administrador	Confiable
02	Mg. Adrián Marcelo Sifuentes Rosales	Administrador	Confiable

03	Dr. Lener Omar Panduro Rengifo	Docente	Confiable
----	--------------------------------	---------	-----------

3.4.2. Confiabilidad.

Grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. Es decir, en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales. Kerlinger (2002).

La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados. Hernández (2014).

Para realizar la confiabilidad se realizó una prueba piloto al total de la muestra de estudio que es de 27 empleados de la Sub Gerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales, del Gobierno Regional de Pucallpa.

Alfa de Cronbach de la variable Gestión pública

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,877	14

Resumen de procesamiento de casos

Casos	N		%	
	Válido	Excluido ^a		
	27	0	100,0	,0
Total	27		100,0	

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006
VAR00007 VAR00008 VAR00009
VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Interpretación: El estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación en su variable Gestión administrativa dio como resultado 0,877.

Alfa de Cronbach de la variable Calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,889	15

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	27	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	27	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006
VAR00007 VAR00008 VAR00009
VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Interpretación: El estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación en su variable Gestión administrativa dio como resultado 0,889.

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información.

La investigación analizará y representará los datos mediante figuras y tablas que serán procesadas en el programa Excel y a través del programa SPSS-V22, para luego realizar las interpretaciones correspondientes.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación de resultados

Se procesa las encuestas a través del programa SPSSV22 Excel y se presenta resultados en tablas y figuras de las variables y dimensiones en estudio

Tabla 1 Liderazgo – dimensión 1

		Frecuencia	Porcentaje%
Válidos	Nunca	1	4
	Casi nunca	2	7
	Casi siempre	1	4
	Siempre	23	85
	Total	27	100

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS. V22

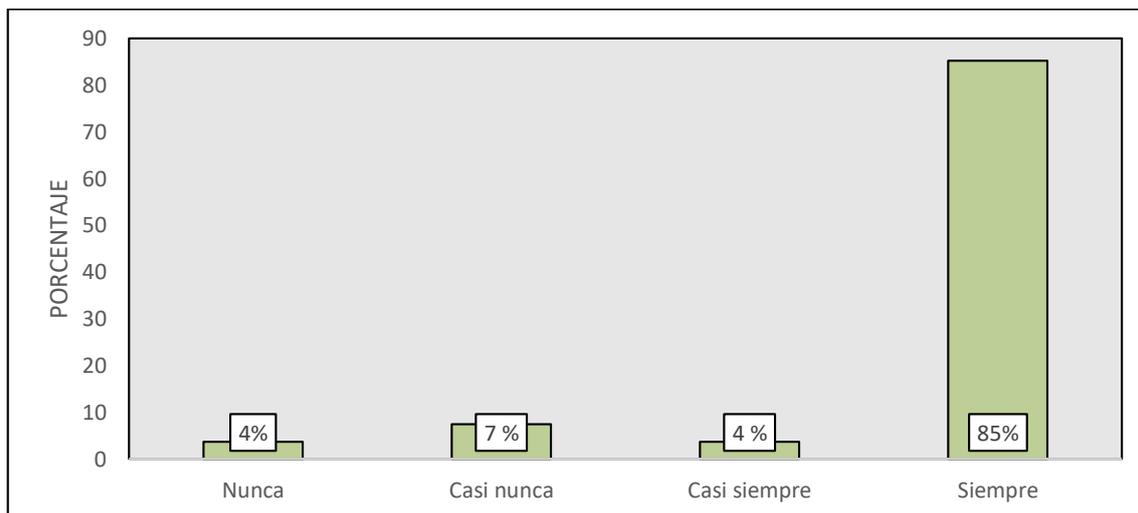


Figura 1 Liderazgo

Fuente tabla 1

Interpretación: De la tabla y figura 1, se observa el 85% de encuestados refieren que siempre hay liderazgo en los empleados de la Sub Gerencia de la Juventud, Poblaciones vulnerables y Proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022, seguido de 4% menciona casi siempre, 7% casi nunca y nunca un 4%.

Tabla 2 Proceso de desarrollo – dimensión 2

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Nunca	1	4
	Casi nunca	3	10
	Casi siempre	5	19
	Siempre	18	67
	Total	27	100

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS. V22

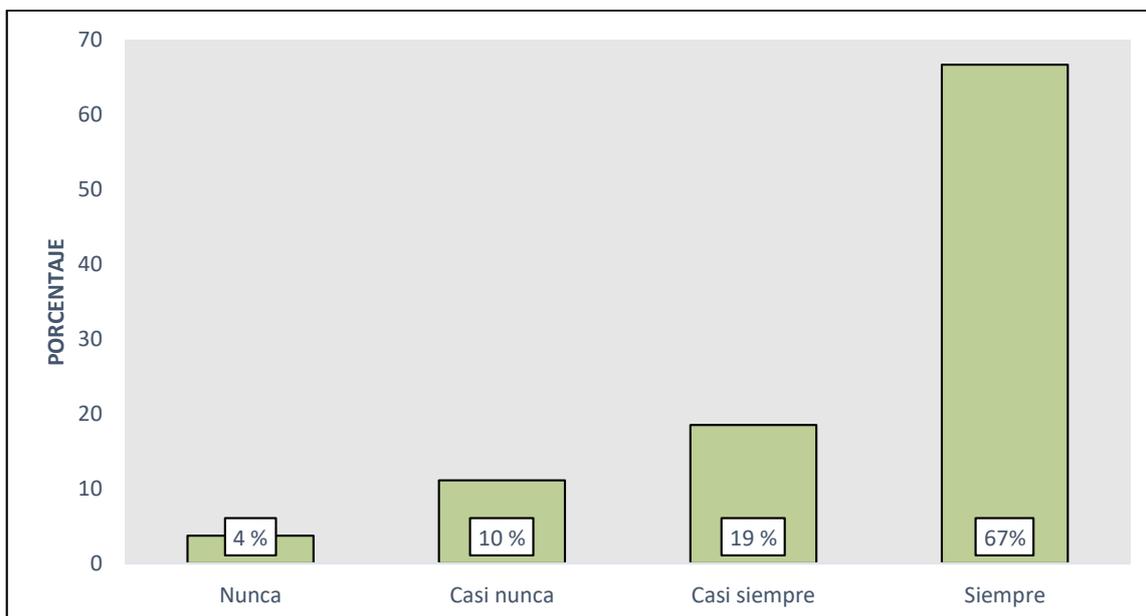


Figura 2 Proceso de desarrollo

Fuente tabla 2

Interpretación: De la tabla y figura 2, se observa el 67% de encuestados refieren que siempre hay proceso de desarrollo en los empleados de la Sub Gerencia de la Juventud, Poblaciones vulnerables y Proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022, seguido de 19% menciona casi siempre, 10% casi nunca y nunca un 4%.

Tabla 3 Visión innovadora – dimensión 3

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Nunca	0	0
	Casi nunca	4	15
	Casi siempre	5	19

Siempre	18	67
Total	27	100

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS. V22

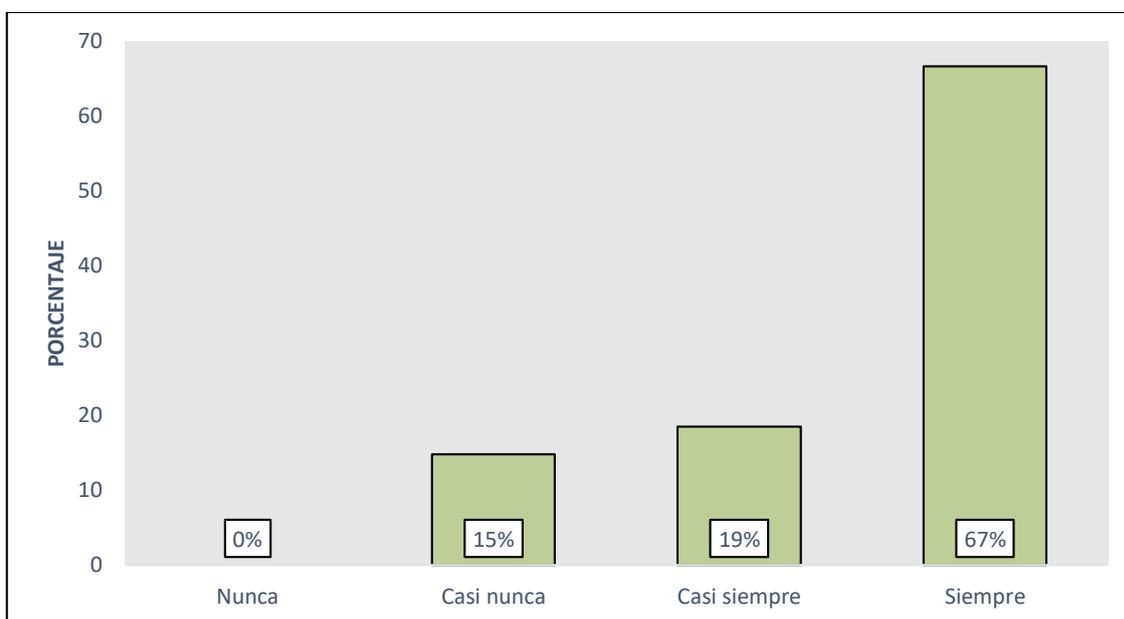


Figura 3 Visión innovadora

Fuente tabla 3

Interpretación: De la tabla y figura 3, se observa el 67% de encuestados refieren que siempre existe visión innovadora en los empleados de la Sub Gerencia de la Juventud, Poblaciones vulnerables y Proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022, seguido de 19% menciona casi siempre, 15% casi nunca y nunca un 0%.

Tabla 4 Crecimiento de entorno económico – dimensión 4

		Frecuencia	Porcentaje %
	Nunca	0	0
Válidos	Casi nunca	2	7
	Casi siempre	4	15

Siempre	21	78
Total	27	100

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS. V22

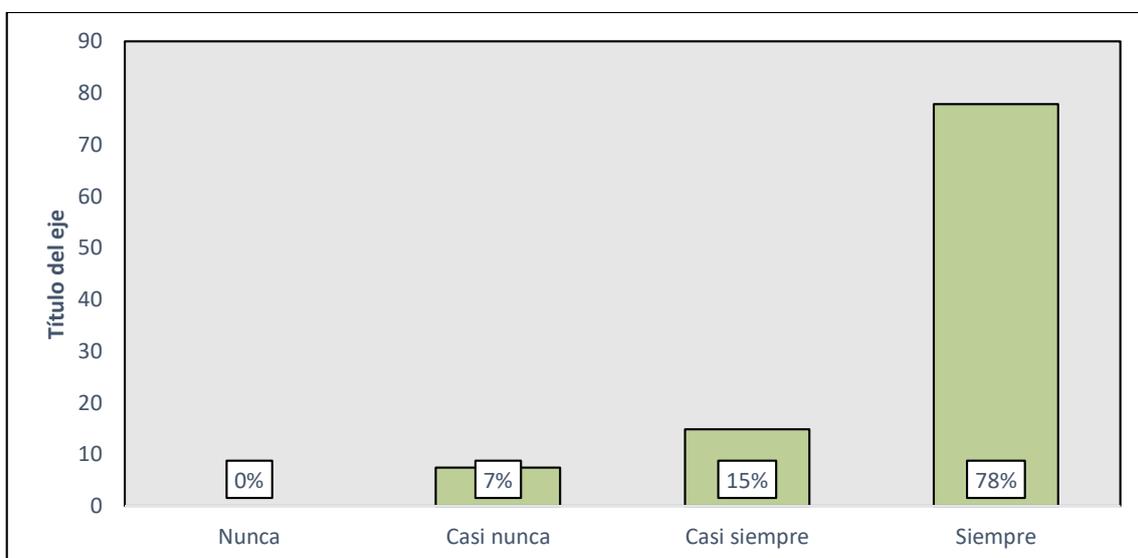


Figura 4 Crecimiento de entorno económico

Fuente tabla 4

Interpretación: De la tabla y figura 4, se observa el 78% de encuestados refieren que siempre existe crecimiento de entorno económico en los empleados de la Sub Gerencia de la Juventud, Poblaciones vulnerables y Proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022, seguido de 15% menciona casi siempre, 7% casi nunca y nunca un 0%.

Tabla 5 Variable Gestión pública

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Nunca	1	4
	Casi nunca	1	4
	Casi siempre	5	18
	Siempre	20	74

Total

27

100

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS. V22

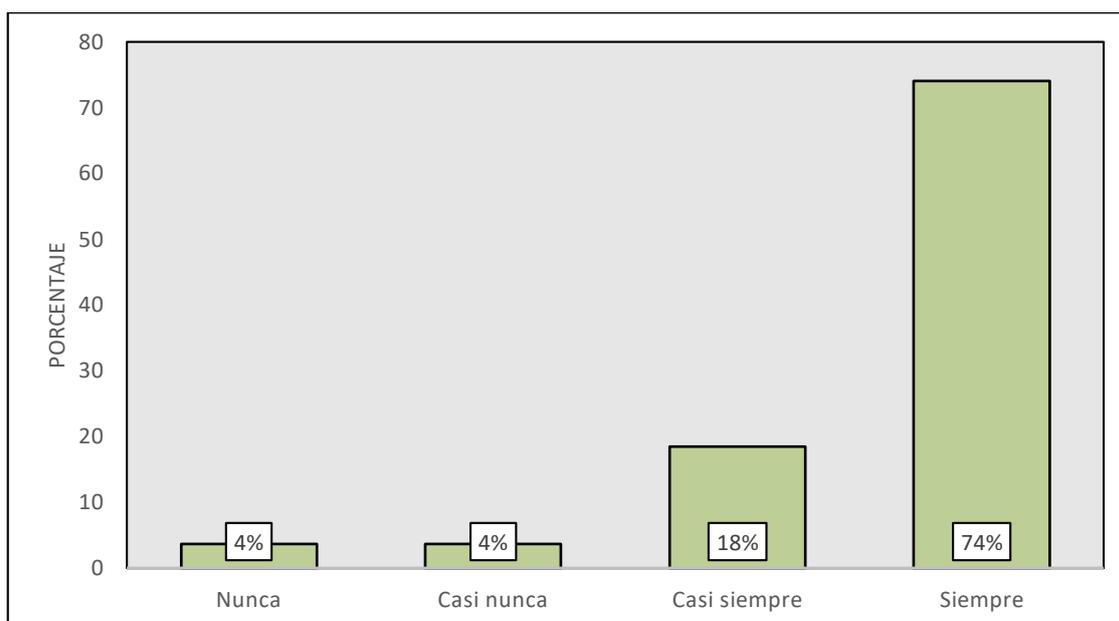


Figura 5 Variable Gestión pública

Fuente tabla 5

Interpretación: De la tabla y figura 5, se observa el 74% de encuestados refieren que siempre existe gestión pública en los empleados de la Sub Gerencia de la Juventud, Poblaciones vulnerables y Proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022, seguido de 18% menciona casi siempre, 4% casi nunca y nunca un 4%.

Tabla 6 Fiabilidad y Seguridad – dimensión 1

	Frecuencia	Porcentaje %	
Válidos	Nunca	2	7
	Casi nunca	2	7
	Casi siempre	4	15
	Siempre	19	70

Total

27

100

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS. V22



Figura 6 Fiabilidad y Seguridad

Fuente tabla 6

Interpretación: De la tabla y figura 6, se observa el 70% de encuestados refieren que siempre existe fiabilidad y seguridad en los empleados de la Sub Gerencia de la Juventud, Poblaciones vulnerables y Proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022, seguido de 16% menciona casi siempre, 7% casi nunca y nunca un 7%.

Tabla 7 Elementos tangibles – Elementos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje %
	Nunca	2	7
Válidos	Casi nunca	0	0
	Casi siempre	7	26

Siempre	18	67
Total	27	100

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS. V22

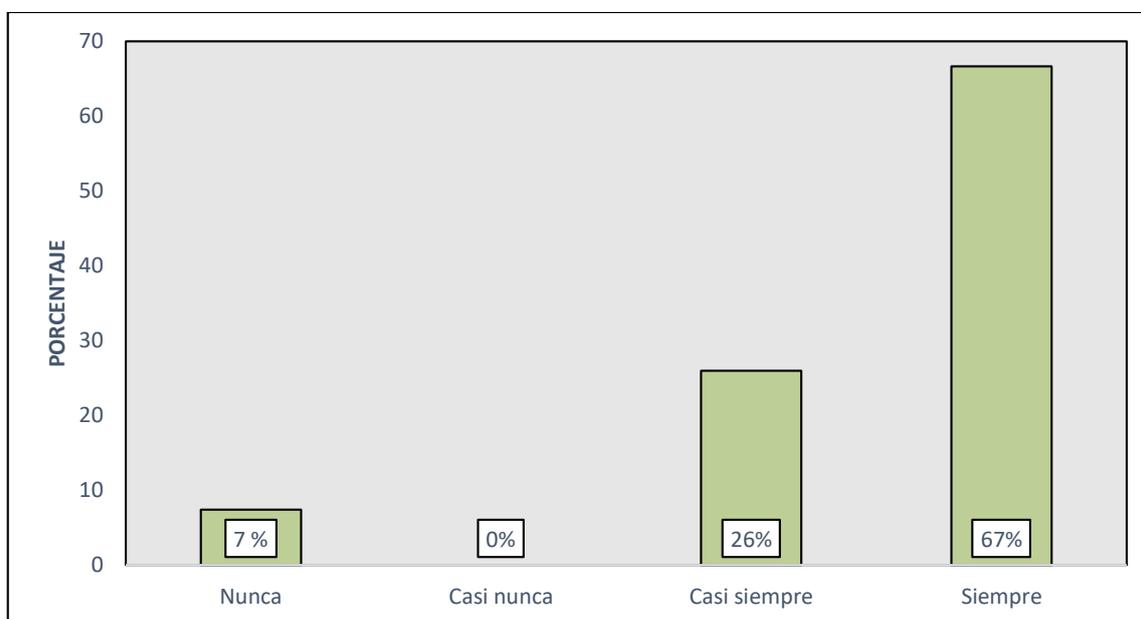


Figura 7 Elementos tangibles

Fuente tabla 7

Interpretación: De la tabla y figura 7, se observa el 67% de encuestados refieren que siempre existe elementos tangibles en los empleados de la Sub Gerencia de la Juventud, Poblaciones vulnerables y Proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022, seguido de 26% menciona casi siempre, 0% casi nunca y nunca un 7%.

Tabla 8 Empatía – dimensión 3

		Frecuencia	Porcentaje %
	Nunca	1	4
Válidos	Casi nunca	1	4
	Casi siempre	6	22

Siempre	19	70
Total	27	100

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS. V22

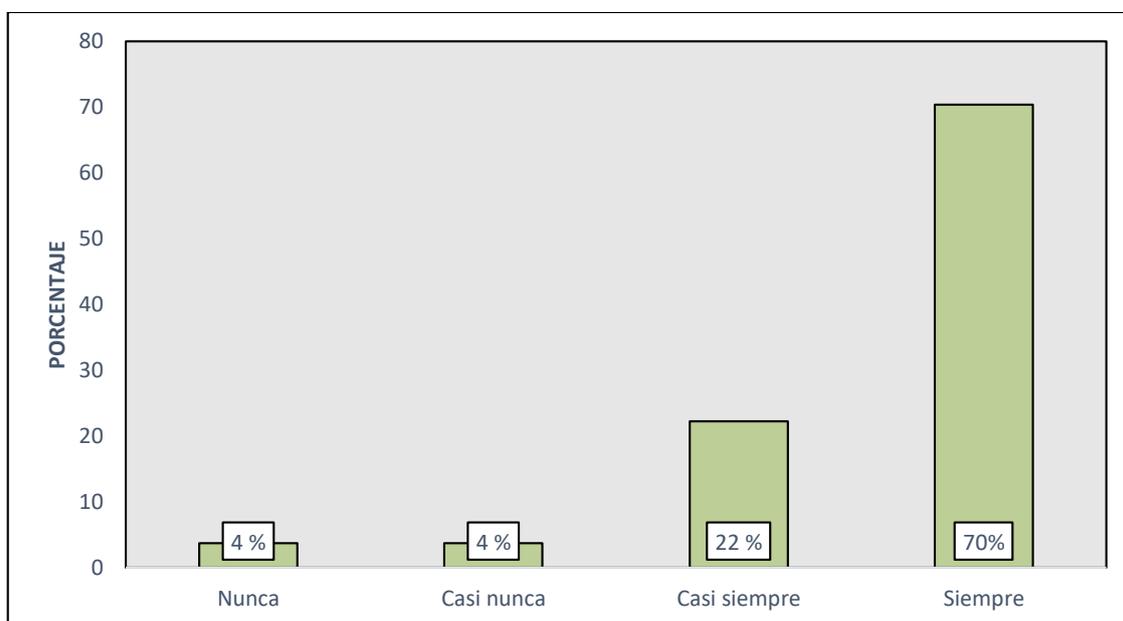


Figura 8 Empatía

Fuente tabla 8

Interpretación: De la tabla y figura 8, se observa el 70% de encuestados refieren que siempre existe empatía en los empleados de la Sub Gerencia de la Juventud, Poblaciones vulnerables y Proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022, seguido de 22% menciona casi siempre, 4% casi nunca y nunca un 4%.

Tabla 9 Variable Calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Nunca	1	4
	Casi nunca	3	11

Casi siempre	2	7
Siempre	21	78
Total	27	100

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS. V22

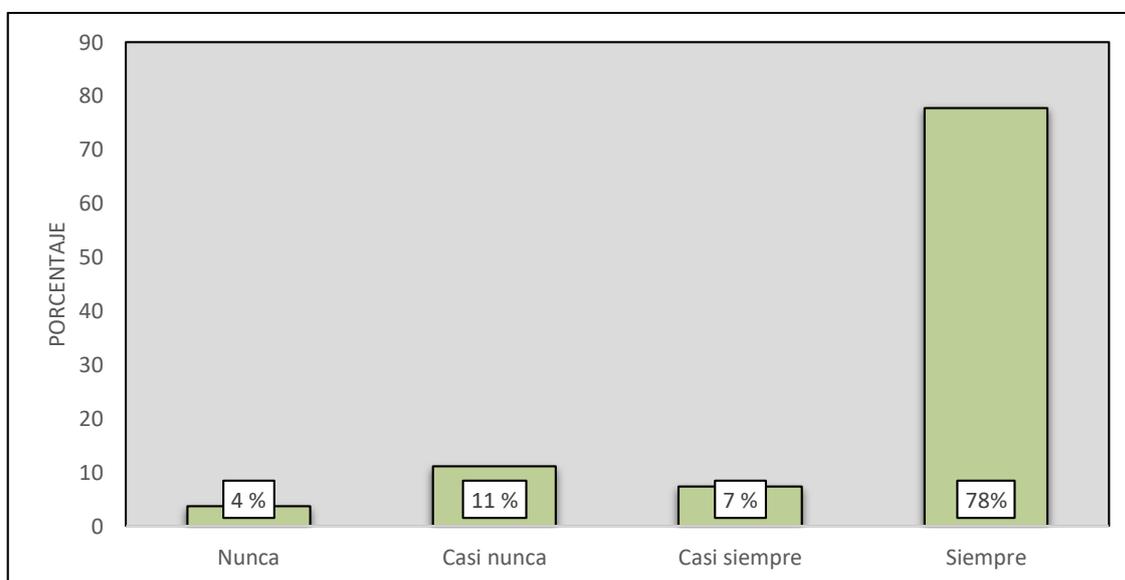


Figura 9 Variable Calidad de servicio

Fuente tabla 9

Interpretación: De la tabla y figura 9, se observa el 78% de encuestados refieren que siempre existe calidad de servicio en los empleados de la Sub Gerencia de la Juventud, Poblaciones vulnerables y Proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022, seguido de 7% menciona casi siempre, 11% casi nunca y nunca un 4%.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

HIPÓTESIS GENERAL

Hi: La gestión pública se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022.

Ho: La gestión pública no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022.

Tabla 10 Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre las variables gestión pública y la calidad de servicio

Correlaciones				
			V1	V2
Rho de Spearman	Variable (V1): gestión pública	Coeficiente de correlación	1,000	,614**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	27	27
	Variable(V2): calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,614**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	27	27

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS.V22.

Interpretación: De la tabla 10, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,614$ correlación positiva moderada y $p = \text{valor } 0,00 = < 0,01$, es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye que la gestión pública se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

Hi: La calidad de servicio se relaciona significativamente con el liderazgo en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022

Ho: La calidad de servicio no se relaciona significativamente con el liderazgo en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022

Tabla 11 Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la variable la calidad de servicio y dimensión liderazgo

Correlaciones				
			V1	D1
Rho de Spearman	Variable (V2): calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,531**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	27	27
	Dimensión(V1): liderazgo	Coeficiente de correlación	,531**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	27	27

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS.V22.

Interpretación: De la tabla 11, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,531$ correlación positiva moderada y $p = \text{valor } 0,00 = < 0,01$, es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye; la calidad de servicio se relaciona significativamente con el liderazgo en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

Hi: La calidad de servicio se relaciona significativamente con el proceso de desarrollo en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022.

Ho: La calidad de servicio no se relaciona significativamente con el proceso de desarrollo en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022.

Tabla 12 Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la variable calidad de servicio y dimensión el proceso de desarrollo

		Correlaciones		
			V1	D2
Rho de Spearman	Variable (V2): calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,634**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	27	27
	Dimensión(V1): el proceso de desarrollo	Coeficiente de correlación	,634**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	27	27

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS.V22.

Interpretación: De la tabla 11, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r= 0,634$ correlación positiva moderada y $p=valor 0,00=<0.01$, es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye que la calidad de servicio se relaciona significativamente con el proceso de desarrollo en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

Hi: La calidad de servicio se relaciona significativamente con la visión innovadora en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022.

Ho: La calidad de servicio no se relaciona significativamente con la visión innovadora en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022.

Tabla 13 Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la variable calidad de servicio y dimensión visión innovadora

Correlaciones				
			V1	D3
Rho de Spearman	Variable (V2): calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,609*
		Sig. (bilateral)	.	,021
		N	27	27
	Dimensión(V1): visión innovadora	Coeficiente de correlación	,609*	1,000
		Sig. (bilateral)	,021	.
		N	27	27

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS.V22.

Interpretación: De la tabla 12, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,609$ correlación positiva moderada y $p = \text{valor } 0,021 = < 0,01$, es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 5%, se concluye que la calidad de servicio se relaciona significativamente con la visión innovadora en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4

Hi: La calidad de servicio se relaciona significativamente con el crecimiento de entorno económico en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022.

Ho: La calidad de servicio no se relaciona significativamente con el crecimiento de entorno económico en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022.

Tabla 14 Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la variable calidad de servicio y dimensión crecimiento de entorno económico

Correlaciones				
			V1	D3
Rho de Spearman	Variable (V2): calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,609*
		Sig. (bilateral)	.	,021
		N	27	27
	Dimensión(V1): crecimiento de entorno económico	Coeficiente de correlación	,609*	1,000
		Sig. (bilateral)	,021	.
		N	27	27

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS.V22.

Interpretación: De la tabla 13, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,609$ correlación positiva moderada y $p = \text{valor } 0,021 = < 0,01$, es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 5%, se concluye que la calidad de servicio se relaciona significativamente con el crecimiento de entorno económico en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022.

4.2. Discusión

Sobre la variable gestión pública se observa el 74% de encuestados refieren que siempre existe gestión pública en los empleados de la Sub Gerencia de la Juventud, Poblaciones vulnerables y Proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022, seguido de 18% menciona casi siempre, 4% casi nunca y nunca un 4% y la variable calidad de servicio se observa el 78% de encuestados refieren que siempre existe calidad de servicio en los empleados de la Sub Gerencia de la Juventud, Poblaciones vulnerables y Proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022, seguido de 7% menciona casi siempre, 11% casi nunca y nunca un 4%. Estos resultados tienen relación con las conclusiones de Vásquez (2021) que concluyó que existe grado de relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, 2018. Luján (2018) en el que se observó un valor de 0,716 lo que significa que existe una correlación positiva alta, y con respecto al valor de “sig.” se obtuvo un resultado de 0.000, que es menor a 0.05 (nivel de significancia), por ende, existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE. 2018. De la misma manera Tello (2017) que existe relación entre la dimensión Proceso de Auditoría Interna y la Gestión Administrativa de la Empresa Credivargas, el coeficiente de Pearson arrojó $r = 0,95$ positiva muy alta, siendo $P = 0,015 < 0,05$; es significativo. Existe relación entre la dimensión Normas de Auditoría Interna y la Gestión Administrativa de la Empresa Credivargas, el coeficiente Pearson arrojó $r = 0,932$ positiva muy alta, así mismo $P = 0,021 < 0,05$; es significativo.

De los resultados obtenidos de la tabla N° 01, 02, 03, 04, 06, 07, 08, 09 sobre las variables gestión público y calidad de servicio las respuestas que si existe una mejor gestión pública siempre en cuando exista una buena calidad de servicio en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022 en las dimensiones liderazgo, proceso de desarrollo, visión innovadora, crecimiento de entorno económico, fiabilidad y seguridad, elementos tangibles, empatía. Luego de realizar la prueba de hipótesis específicas se obtiene, que se rechazan las

hipótesis nulas planteadas se concluye que la variable calidad de servicio se relacionan significativa con las dimensiones de la variable gestión pública. Estas variables y dimensiones están respaldadas por Fernández (2016), (Sánchez & Rodríguez, 2009), Pliscoff, (2017), Domingo (2013), Murga (2006), Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), Zeithaml et al., (1993), Zeithaml y otros (1993), Zeithaml et al., (1993),

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Primera Conclusión

Se concluyó la gestión pública se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022. Luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,614$ correlación positiva moderada y $p = \text{valor } 0,00 = < 0.01$, es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, Asimismo en la variable gestión pública se observa el 74% de encuestados refieren que siempre existe gestión pública en los empleados de la Sub Gerencia de la Juventud, Poblaciones vulnerables y Proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022, seguido de 18% menciona casi siempre, 4% casi nunca y nunca un 4% y la variable calidad de servicio se observa el 78% de encuestados refieren que siempre existe calidad de servicio en los empleados de la Sub Gerencia de la Juventud, Poblaciones vulnerables y Proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022, seguido de 7% menciona casi siempre, 11% casi nunca y nunca un 4%.

Segunda Conclusión

Se concluyó la calidad de servicio se relaciona significativamente con el liderazgo en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022. Luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,531$ correlación positiva moderada y $p = \text{valor } 0,00 = < 0.01$, es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%. Asimismo, el 85% de encuestados refieren que siempre hay liderazgo en los empleados de la Sub Gerencia de la Juventud, Poblaciones vulnerables y Proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022, seguido de 4% menciona casi siempre, 7% casi nunca y nunca un 4%.

Tercera Conclusión

Se concluyó que la calidad de servicio se relaciona significativamente con el proceso de desarrollo en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022. Luego de aplicar la prueba estadística Spearman obtiene $r= 0,634$ correlación positiva moderada y $p=valor 0,00=<0.01$, es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, Asimismo, el 67% de encuestados refieren que siempre hay proceso de desarrollo en los empleados de la Sub Gerencia de la Juventud, Poblaciones vulnerables y Proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022, seguido de 19% menciona casi siempre, 10% casi nunca y nunca un 4%.

Cuarta Conclusión

Se concluyó que la calidad de servicio se relaciona significativamente con la visión innovadora en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022. Luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r= 0,609$ correlación positiva moderada y $p=valor 0,021=<0.01$, es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 5%, Asimismo, se observa el 67% de encuestados refieren que siempre existe visión innovadora en los empleados de la Sub Gerencia de la Juventud, Poblaciones vulnerables y Proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022, seguido de 19% menciona casi siempre, 15% casi nunca y nunca un 0%.

Quinta Conclusión

Se concluyó que la calidad de servicio se relaciona significativamente con el crecimiento de entorno económico en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022. Luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r= 0,609$ correlación positiva moderada y $p=valor 0,021=<0.01$, es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 5%, Asimismo, se observa el 78% de encuestados refieren que siempre existe crecimiento de entorno económico en los empleados de la Sub Gerencia de la Juventud, Poblaciones vulnerables y Proyectos sociales del gobierno

regional de Ucayali – 2022, seguido de 15% menciona casi siempre, 7% casi nunca y nunca un 0%.

Recomendaciones

Continuar conservando el rumbo de la gestión administrativa estableciendo criterios de priorización y optimización los recursos públicos y teniendo en cuenta la planificación, las tareas que orientan a mejorar las atenciones tanto entre trabajadores y estos a los usuarios que oferta la entidad.

Continuar y perfeccionar el rumbo de la gestión administrativa dentro la entidad, empleando y actualizando la información de los procesos pertinentes para conseguir los resultados de mejora en el servicio.

Mejorar el direccionamiento de la entidad desarrollar acciones que capacitación para mejorar las habilidades gerenciales de los funcionarios y servidores e implementar acciones supervisión y de mejora continua que permita asegurar la calidad del servicio público.

Capacitar a los empleados sobre la importancia de la implementación y cumplimiento de la mejora continua, sabiendo que estas dos variables siempre serán relevantes en el desarrollo de cada uno de ellos en el distrito para alcanzar las metas de la Nueva Gestión Pública.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alavi, M y Leidner, D. (2003). Sistemas de gestión del conocimiento: cuestiones, retos y beneficios, en Sistemas de gestión del conocimiento. Teoría y práctica, editor Stuart Barnes, Colección Negocios, Thompson Editores, España.
- Alegría, A. (2020). Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas - 2020. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/52266>
- Alonso, F. (dir.). 2003. Aceplan. Plan de accesibilidad 2003-2010. Libro Blanco. Ceapat.
- Álvarez (2006). Introducción a la calidad: Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad. Primera edición. Ideas propias Editorial. España. p.p. 5.
- Berry, L. & Parasuraman, A. (1993). Marketing en las empresas de servicio: compita mediante la calidad (Primera ed.). Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Burton, S., Sheather, S. & Robert, J. (2008). Reality or Perception? The effect of actual and perceived performance on satisfaction and behavioral intention. *Journal of Service Reserch*, 4(5).
- Casas, C. (2012). Avances de la Reforma y Modernización del estado en el Perú. Lima: Secretaría de Gestión Pública PCM.
- Casermeiro, M. (2014). La calidad en los servicios públicos. Argentina: Gobierno de la provincia de Salta.
- Cladellas, R. (2008): "La ausencia de gestión de tiempo como factor de riesgo psicosocial en el trabajo". *Intangible Capital*, 4(4), pags. 37-254.
- Cobra, M. (2017). Marketing de los servicios. (3° ed.) España. ECSI Editoria
- Chiavenato, I. (2005). Introducción a la Teoría General de la Administración. Español.
- Cottle, D. (2018). El servicio centrado por el cliente. Madrid.

- Dalle, L. (2006). *Grow or go: A theory-building study regarding the survival and growth of micro-small enterprises*. Southern Cross University, New South Wales, Australia.
- Domingo, C. (2013). *El viaje de la innovación: La guía definitiva para innovar con éxito*
- Dulanto, F. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018*. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3192>
- Ehlich, K. (1992): «On the Historicity of Politeness», en WATTS, R.; S. IDE; K. EHLICH (eds.) (1992): *Politeness in Language: Studies in its History, Theory and Practice*. Berlin, Mouton de Gruyter. 71-107.
- El peruano (2015). *Crean la Gerencia de Modernización de la Gestión Municipal y modifican el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y el Organigrama Estructural de la Municipalidad*. El Peruano Normas Legales, pág. 4. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/crean-la-gerencia-de-modernizacion-de-la-gestion-municipal-y-ordenanza-no-335-2015-mdi-1335679-1/>
- Enrique, G. (2014). *Atención al cliente y trámites de consulta al servicio*. Obtenido de <http://ow.ly/Dv6V30fnkXA>
- Estupiñán, D. C. (2021) *Dirección del talento humano y su incidencia en la calidad de los servicios en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos, periodo 2020. Plan de reforma continua*. Quevedo, Ecuador: Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Obtenido de <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/6351/1/T-UTEQ-155.pdf>
- Fernández, R. (2016). *Incidencia de la reforma del estado en la modernización de la gestión pública en las Universidades Nacionales, caso UNSA-2015 Arequipa (Tesis Doctoral)*. Arequipa: UNSA. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2460/COfeferc.pdf?s equence=1&isAllowed=y>
- Gelvez, S. (2010). *Estado del arte de modelos de medición de la satisfacción del cliente*. Bucaramanga: Universidad Industrial de Santander.

- Gonzales, C. (2019). Ejes transversales de la política de modernización y el desarrollo de la gestión pública, Municipalidad Distrital de Huaura, 2018. (Tesis de maestría). Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3479/DANTE%20EMANUEL%20R%c3%8dOS%20ANAYA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guerra, H. G. (2020) Evaluación de la gestión de talento humano en el centro de salud de Echeandía, y su influencia en la calidad de atención al paciente. Bolívar, Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/6866>
- Gutiérrez, H. (2010). Calidad total y productividad. México. Editorial Mc Graw-Hill.
- Herrera, F., Ramírez, M. I., Roa, J. M., y Herrera, I. (2004). Tratamiento de las creencias motivacionales en contextos educativos pluriculturales. Revista Iberoamericana de Educación, Sección de Investigación, N° 37/2. España. Consultado el 5 de octubre del 2008, de: <http://www.rieoei.org/investigacion/625Herrera.PDF>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). Metodología de investigación científica. Mexico: Mc Griw hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de investigación científica. México: Mc Griw Hill
- Hermida, J. & Serra, R. (2001). Administración y Estrategia. Segunda edición. Ed. Macchi. Argentina
- Izquierdo, E. (2021). La calidad de servicio en la administración pública, Perú. Perú.
- JamesL. Gibson, J. (2011). Organizaciones, Comportamiento, estructura y procesos. México: McGraw-Hill.
- Kotler, P., & Lane Keller, K. (2006). Dirección de Marketing. México: Pearson. Obtenido de

https://publiclina.files.wordpress.com/2015/01/direccion_de_marketing_-_kotler_edi12.pdf

Kotler y Armstrong (2004) Fundamentos de Marketing, 13va. Edición. Mc Graw-Hill Interamericana, 2004, Pág. 5.

Lanotti, M. (2006). Confianza en la empresa: su importancia para la delegación efectiva. <https://tandemsd.com/es/confianza-en-la-empresa-su-importancia-para-la-delegacion-efectiva/>

López, N., Montes, J., Vásquez, C. (2007). Cómo gestionar la innovación en las pymes. España: Netbiblo, S.L.

López, D. (2017) Cumplimiento normativo. Economipedia.com

Luján, E. (2018). Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE 2018. Pucallpa, Perú.

Marcillo, M. (2016). Planeación Estratégica. Obtenido de <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/128456789/8943>

Mollá, A., Berenguer, G., Gómez, M. y Quintanilla, I. (2019). El comportamiento del Consumidor. Barcelona: UOC

Mora, D. (2017). Horarios flexibles como estrategia para mejorar la productividad y reducir la rotación. ACADEMO, 4(2), 8. Obtenido de [file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-HorariosFlexiblesComoEstrategiaParaMejorarLaProduccion6235584%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-HorariosFlexiblesComoEstrategiaParaMejorarLaProduccion6235584%20(1).pdf)

Murga, M. A. (2006). Desarrollo local y Agenda 21. Una visión social y educativa. Madrid, España: Pearson Educación S. A..

Pérez, V. (2007). Calidad Total en la Atención al Cliente: Pautas para Garantizar la Excelencia en el Servicio. Madrid: Ideas Propias.

Pizzorno, M. (2014) “Satisfacción del Cliente de Obras Particulares de la Municipalidad de La Plata”. 2014.

- Pliscoff, C. (2017). Implementando la nueva gestión pública: problemas y desafíos a la ética pública. El caso chileno. Scielo, 24. <http://www.scielo.org.mx/pdf/conver/v24n73/1405-1435-conver-24-73-00141.pdf>
- Questionpro (2016) Importancia de tratar bien a los empleados para que cuiden a tus clientes. <https://www.questionpro.com/blog/es/tratar-bien-a-los-empleados/>
- Robbins, S. & Coulter, M. (2016). Management. Pearson. 13 edición.
- Robbins, Stephen (1996) Fundamentos de administración, concepto y aplicaciones. México, 1996.
- Sánchez, E. & Rodríguez, A. (2009). 40 años de la teoría de liderazgo situacional: una revisión. Revista Latinoamericana de Psicología, 42, 29-39.
- Stanton, W., Etzel, M. y Walker, B. (2018). Fundamentos de marketing. (13° ed.) México: Mc Graw – Hill Companies
- Socorro, O. (2003). Identificación y compromiso laboral con la empresa. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/identificacion-compromiso-laboral-empresa/>
- Tamayo, O.E., Zona, J.R. y Loaiza, Y.E. (2014). Pensamiento crítico en el aula de ciencias. Manizales, Colombia: Ed. Universidad de Caldas.
- Tello, J. (2017). Auditoría interna y gestión administrativa de la empresa CREDIVARGAS, Pucallpa Perú 2016. Pucallpa, Perú.
- Vásquez (2021) en su investigación: “Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la red asistencial Essalud-Ucayali, Pucallpa 2018.” Universidad Nacional de Ucayali
- Vega, C. (2013). Control de la Gestión Empresarial (8 ed.). Madrid.
- Welsh, Hilton y Gordon (2005), Presupuestos planificación y control. 6Ed
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1993). Calidad total en la Gestión de Servicios; cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. Madrid: Díaz de Santos S.A

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Gestión pública y calidad de servicio en los empleados de la Sub gerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022

Bachs. Amado Sandoval Serruche y Yrazema Muñoz Pinchi

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
GENERAL	GENERAL	GENERAL	Gestión pública	Liderazgo	Habilidad Innovación Motivación Ética	El diseño de investigación es no experimental, transeccional o trasversal
¿De qué manera la gestión pública se relaciona con la calidad de servicio en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022?	Determinar si la gestión pública se relaciona con la calidad de servicio en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022	La gestión pública se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022		Proceso de desarrollo	Programas destinados al mejoramiento	El tipo de investigación es descriptivo correlacional.
					Participación continua de programas de mejora	
				Visión innovadora	Distribución equitativa de bienes y servicios	El método de investigación es deductivo.
					Esfuerzos realizados	
Crecimiento de entorno económico	Actividades de beneficio	Trabajo virtual		El enfoque de la investigación es cuantitativo		
					Logro de objetivos	
Estrategias corporativas	Políticas de gestión	Conocimiento de las técnicas		Población y muestra		
					Cumplimiento de los beneficios y servicios ofrecidos	
Garantía de los productos y servicios	Información oportuna	Trámites administrativos		La población estará conformada por 27 empleados de la SG J.PV y PS		
			Conocimiento			
Evidencias de los hechos	Control y evaluación	La MUESTRA estará conformada por toda la población, que en este caso fue de 27 empleados de la SG J.PV y PS				
			Técnicas de recolección de datos. La encuesta			
Instalaciones físicas	Logística básica	Instrumento de aplicación. El cuestionario				
			Técnicas para el procesamiento de datos			
Equipos informáticos	Accesibilidad	Se hará uso del análisis descriptivo, para la tabulación de los datos se utilizará como soporte el programa Excel científico y para el				
			Atención rápida y oportuna			
Atención personalizada	Comprensión de necesidades					
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	Calidad de servicio	Fiabilidad y Seguridad	Garantía de los productos y servicios	
¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con el liderazgo en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022?	Determinar si la calidad de servicio se relaciona con el liderazgo en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022.	La calidad de servicio se relaciona significativamente con el liderazgo en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022.		Elementos tangibles	Información oportuna	
					Trámites administrativos	
¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con el proceso de desarrollo en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022?	Determinar si la calidad de servicio se relaciona con el proceso de desarrollo en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022	La calidad de servicio se relaciona significativamente con el proceso de desarrollo en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022.		Empatía	Evidencias de los hechos	
			Control y evaluación			
¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con la	Determinar si la calidad de servicio se relaciona con la			Instalaciones físicas		
				Logística básica		
				Equipos informáticos		
				Accesibilidad		
				Atención rápida y oportuna		
				Atención personalizada		
				Comprensión de necesidades		

<p>visión innovadora en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022?</p> <p>¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con el crecimiento de entorno económico en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022?</p>	<p>visión innovadora en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022.</p> <p>Determinar si la calidad de servicio se relaciona con el crecimiento de entorno económico en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022.</p>	<p>La calidad de servicio se relaciona significativamente con la visión innovadora en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022.</p> <p>La calidad de servicio se relaciona significativamente con el crecimiento de entorno económico en los empleados de la subgerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022.</p>			<p>Cortesía</p>	<p>procesamiento de los datos el software SPSS Versión (Programa de estadística para ciencias sociales).</p>
--	---	--	--	--	-----------------	--

Anexo 2: Instrumentos de aplicación
Facultad de Ciencias Contables y Financieras
Escuela Profesional de Administración de Negocios

El presente cuestionario será aplicado a los empleados la Sub gerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali. Este cuestionario tiene por finalidad recoger información sobre las variables de estudio: Gestión pública y calidad de servicio, del tema de investigación denominado: Gestión pública y calidad de servicio en los empleados de la Sub gerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022.

. La presente investigación servirá para la titulación de los Bachs. Amado Sandoval Serruche e Yrazema Muñoz Pinchi, para optar el título de Licenciado en Administración de Negocios de la Universidad Privada de Pucallpa.

La información que usted nos proporcionará será anónima y será utilizada únicamente con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

Instrucciones:

A continuación, encontrará una serie de enunciados los cuales debe leer y marcar con una “X”, la casilla que mejor represente su respuesta.

Escala valorativa:

NUNCA	= 1
CASI NUNCA	= 2
CASI SIEMPRE	= 3
SIEMPRE	= 4

Cuestionario de la Variable (I): Gestión Pública

	Ítems	Escala de medición			
	Contenido	1	2	3	4
Indicadores	Dimensión 1: Liderazgo				
Habilidad	¿Usted atiende con habilidad a los usuarios de la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali?				
Innovación	¿Usted es innovador en la atención a los usuarios en la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali?				
Motivación	¿Usted es motivador en la atención a los usuarios en la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali?				
Ética	¿Usted atiende con ética a los usuarios en la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali?				
Indicadores	Dimensión 2: Proceso de desarrollo				
Programas destinados al mejoramiento	¿Los programas destinados al mejoramiento se desarrollan con toda normalidad en la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali?				
Participación continua de programas de mejora	¿La participación continua de programas de mejora es continua en los empleados en la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali?				
Distribución equitativa de bienes y servicios	¿La distribución es equitativa de los bienes y servicios por los empleados en la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali?				
Indicadores	Dimensión 3: Visión innovadora				
Esfuerzos realizados	¿Los esfuerzos realizados por los empleados de la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali, tienen una visión innovadora?				
Actividades de beneficio	¿Las actividades de beneficio realizadas por los empleados de la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali, tienen una visión innovadora?				
Trabajo virtual	¿Los trabajos virtuales realizados por los empleados de la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali, están de acuerdo a las exigencias actuales?				
Indicadores	Dimensión 4: Crecimiento de entorno económico				
Logro de objetivos	¿Los logros de los objetivos propuestos por la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali, son reales?				
Estrategias corporativas	¿Las estrategias corporativas realizadas por la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali, son ejecutables?				
Políticas de gestión	¿Las políticas de gestión realizadas por la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali, son desarrolladas en su totalidad?				
Conocimiento de las técnicas	¿Los conocimientos de las técnicas aplicados por los empleados de la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali, son evidentes?				

Cuestionario de la Variable (II): Calidad de servicio

	Ítems	Escala de medición			
	Contenido	1	2	3	4
Indicadores	Dimensión 1: Fiabilidad y Seguridad				
Cumplimiento de los beneficios y servicios ofrecidos	¿La SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali, cumple con los beneficios y servicios ofrecidos?				
Garantía de los productos y servicios	¿La SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali, da garantía de los productos y servicios entregados??				
Información oportuna	¿La SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali, entrega información oportuna a los usuarios?				
Trámites administrativos	¿La SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali, realiza trámites administrativos de una forma clara y fluida?				
Conocimiento	¿La SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali, tiene conocimiento de sus funciones a desarrollar?				
Evidencias de los hechos	¿La SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali, evidencia los hechos realizados a los usuarios?				
Control y evaluación	¿La SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali, controla y evalúa las acciones realizadas por su personal?				
Indicadores	Dimensión 2: Elementos tangibles				
Instalaciones físicas	¿Las instalaciones físicas de la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali son confortables?				
Logística básica	¿La logística básica de la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali es permanente?				
Equipos informáticos	¿Los equipos informáticos de la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali son seguros y confiables?				
Accesibilidad	¿La accesibilidad a la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali es rápida y confiable?				
Indicadores	Dimensión 3: Empatía				
Atención rápida y oportuna	¿Los empleados de la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali atienden rápida y oportunamente?				
Atención personalizada	¿Los empleados de la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali atienden personalizada a los usuarios?				
Comprensión de necesidades	¿Los empleados de la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali, comprenden las necesidades de sus usuarios?				
Cortesía	¿Los empleados de la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali atienden con cortesía a los usuarios?				

Anexo 03: Matriz de validación

Título: Gestión pública y calidad de servicio en los empleados de la Sub gerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022

Variables	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterio de evaluación												Observación y/o recomendación
				Relación entre la variable y la dimensión			Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y el ítem			Relación entre ítems y la opción de respuesta			
				Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
				Nunca	Casti siempre	Siempre	Nunca	Casti siempre	Siempre	Nunca	Casti siempre	Siempre	Nunca	Casti siempre	Siempre	
Liderazgo		Habilidad	¿Usted atiende con habilidad a los usuarios de la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali?		X			X			X					
		Innovación	¿Usted es innovador en la atención a los usuarios en la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali?		X			X			X					
		Motivación	¿Usted es motivador en la atención a los usuarios en la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali?		X			X			X					
		Ética	¿Usted atiende con ética a los usuarios en la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali?		X			X			X					
Gestión pública	Proceso de desarrollo	Programas destinados al mejoramiento	¿Los programas destinados al mejoramiento se desarrollan con toda normalidad en la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali?		X			X			X					
		Participación continua de programas de mejora	¿La participación continua de programas de mejora es continua en los empleados en la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali?		X			X			X					
		Distribución equitativa de bienes y servicios	¿La distribución es equitativa de los bienes y servicios por los empleados en la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali?		X			X			X					
		Esfuerzos realizados	¿Los esfuerzos realizados por los empleados de la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali, tienen una visión innovadora?		X			X			X					
Visión innovadora		Actividades de beneficio	¿Las actividades de beneficio realizadas por los empleados de la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali, tienen una visión innovadora?		X			X			X					
		Trabajo virtual	¿Los trabajos virtuales realizados por los empleados de la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali, están de acuerdo a las exigencias actuales?		X			X			X					
		Logro de objetivos	¿Los logros de los objetivos propuestos por la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali, son reales?		X			X			X					
		Estrategias corporativas	¿Las estrategias corporativas realizadas por la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali, son ejecutables?		X			X			X					

Anexo 03: Matriz de validación

Título: Gestión pública y calidad de servicio en los empleados de la Sub gerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022

Variables	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterio de evaluación												Observación y/o recomendación				
				Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre ítems y la opción de respuesta						
								Si	No	Si	No	Si	No	Si	No					
																	Si	No	Si	No
Liderazgo		Habilidad	¿Usted atiende con habilidad a los usuarios de la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali?					X		X										
		Innovación	¿Usted es innovador en la atención a los usuarios en la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali?					X		X										
		Motivación	¿Usted es motivador en la atención a los usuarios en la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali?					X		X										
		Ética	¿Usted atiende con ética a los usuarios en la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali?					X		X										
Gestión pública	Proceso de desarrollo	Programas destinados al mejoramiento	¿Los programas destinados al mejoramiento se desarrollan con toda normalidad en la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali?					X		X										
		Participación continua de programas de mejora	¿La participación continua de programas de mejora es continua en los empleados en la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali?					X		X										
		Distribución equitativa de bienes y servicios	¿La distribución es equitativa de los bienes y servicios por los empleados en la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali?					X		X										
		Esfuerzos realizados	¿Los esfuerzos realizados por los empleados de la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali, tienen una visión innovadora?					X		X										
Visión innovadora		Actividades de beneficio	¿Las actividades de beneficio realizadas por los empleados de la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali, tienen una visión innovadora?					X		X										
		Trabajo virtual	¿Los trabajos virtuales realizados por los empleados de la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali, están de acuerdo a las exigencias actuales?					X		X										
		Logro de objetivos	¿Los logros de los objetivos propuestos por la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali, son reales?					X		X										
		Estrategias corporativas	¿Las estrategias corporativas realizadas por la SG de la J. PV y PS, del gobierno regional de Ucayali, son ejecutables?					X		X										

Anexo 4: Base de datos – confiabilidad del instrumento de investigación

	LIDERAZGO				PROCESO DEL DESARROLLO			VISION INNOVADORA			CRECIMIENTO DEL ENTORNO ECONOMICO			
	Ítems 1	Ítems 2	Ítems 3	Ítems 4	Ítems 5	Ítems 6	Ítems 7	Ítems 8	Ítems 9	Ítems 10	Ítems 11	Ítems 12	Ítems 13	Ítems 14
01	2	4	3	2	1	4	3	2	2	1	2	1	2	2
02	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	1	3	2
03	2	3	2	2	3	3	3	3	2	1	2	1	2	2
04	2	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	1
05	1	3	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	4	1
06	4	4	2	4	1	1	1	1	4	3	2	4	3	4
07	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	2	4	3	4
08	4	4	4	4	1	4	3	2	4	3	2	4	2	4
09	4	4	2	4	1	4	3	2	4	2	2	4	2	4
10	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	2	4	1	4	3	2	4	2	2	4	2	4
19	4	4	2	4	1	4	3	2	4	1	2	4	1	4
20	4	4	2	4	2	3	1	1	4	1	2	4	3	4
21	3	3	1	3	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	1	3	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	1	3	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	1	3	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	1	3	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	1	3	1	4	3	4	3	4	3	1	4	2
27	3	3	1	3	1	4	3	4	3	4	3	1	4	2

N°	POSICIONAMIENTO DEL MERCADO														
	FISIBILIDAD Y SEGURIDAD							ELEMENTOS TANGIBLE				EMPATIA			
	Ítems 1	Ítems 2	Ítems 3	Ítems 4	Ítems 5	Ítems 6	Ítems 7	Ítems 8	Ítems 9	Ítems 10	Ítems 11	Ítems 12	Ítems 13	Ítems 14	Ítems 15
01	1	2	1	2	2	3	1	2	1	3	2	1	3	1	1
02	1	2	1	2	2	3	1	2	1	3	1	1	3	1	1
03	1	2	1	2	2	3	1	2	1	3	2	1	3	1	1
04	1	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	1	3	1	1
05	4	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	1	3	1	4
06	4	2	1	2	2	3	2	2	2	3	4	1	3	1	4
07	3	3	1	3	1	4	3	4	3	4	3	1	4	2	3
08	4	2	1	3	2	4	3	4	2	4	3	1	4	1	4
09	1	1	4	3	1	2	3	3	1	2	3	2	3	2	1
10	1	3	4	4	1	4	4	4	1	4	3	2	4	1	1
11	1	2	4	2	2	3	2	2	2	3	2	1	3	1	1
12	1	2	1	2	2	3	1	2	1	3	2	1	3	1	1
13	4	2	1	2	2	3	1	2	1	3	2	1	3	1	4
14	4	2	1	4	2	3	1	2	1	3	2	1	3	1	4
15	4	2	4	4	1	3	4	2	4	3	4	4	3	4	4
16	4	4	4	4	1	3	4	2	4	3	4	4	3	4	4
17	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	4
18	1	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	1
19	1	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	1
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4
23	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4
24	4	2	4	3	4	4	3	4	2	4	3	4	4	1	4
25	4	2	1	3	2	4	3	4	2	4	3	1	4	1	4
26	3	3	1	3	1	4	3	4	3	4	3	1	4	2	3
27	3	3	1	3	1	4	3	4	3	4	3	1	4	2	3

Anexo 5: Base de datos del procesamiento de la información

VARIABLE 1 GESTIÓN PÚBLICA																			
	LIDERAZGO					PROCESO DE DESARROLLO				VISIÓN INNOVADORA				CRECIMIENTO DE ENTORNO ECONÓMICO					TOTAL DE LA VARIABLE
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	TOTAL	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	TOTAL	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	TOTAL	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	TOTAL	
1	3	3	4	3	13	3	3	4	10	3	3	4	10	3	3	4	3	13	46
2	1	1	4	1	7	1	1	2	4	1	1	4	6	1	1	4	1	7	24
3	3	3	3	4	13	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	4	13	44
4	3	3	4	4	14	3	3	4	10	3	3	4	10	3	3	4	4	14	48
5	3	3	3	4	13	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	43
6	2	2	3	2	9	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3	3	11	36
7	3	3	2	4	12	3	3	2	8	3	3	2	8	3	3	2	3	11	39
8	3	3	3	4	13	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	43
9	1	1	2	2	6	2	1	4	7	2	1	4	7	2	1	4	2	9	29
10	4	4	4	3	15	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	3	15	54
11	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	3	15	55
12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	3	15	55
13	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	3	15	55
14	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	3	15	55
15	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	3	15	55
16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	3	15	55
17	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	3	15	55
18	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	3	15	55
19	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	3	15	55
20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	3	15	55
21	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	3	15	55
22	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	3	15	55
23	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	3	15	55
24	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	3	15	55
25	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	3	15	55
26	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	3	15	55
27	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	3	15	55

VARIABLE 2 CALIDAD DE SERVICIO																			
	FIABILIDAD Y SEGURIDAD								ELEMENTOS TANGIBLES					EMPATÍA					TOTAL DE LA VARIABLE
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	TOTAL	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	TOTAL	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	TOTAL	
1	4	4	2	2	2	3	3	20	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	50
2	4	3	2	2	2	4	4	21	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	51
3	2	3	1	1	1	2	1	11	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	34
4	4	2	3	2	3	4	4	22	2	3	2	3	10	3	3	3	3	12	44
5	2	2	3	2	3	3	3	18	2	3	2	3	10	3	3	3	3	12	40
6	1	1	2	1	2	2	1	10	1	2	1	2	6	1	2	1	1	5	21
7	4	4	2	2	4	2	3	21	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	51
8	4	4	2	2	4	3	3	22	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	52
9	4	2	1	1	1	3	3	15	2	1	2	1	6	3	3	4	4	14	35
10	1	2	3	2	3	1	1	13	2	3	2	3	10	2	3	2	2	9	32
11	4	3	3	3	3	4	4	24	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	47
12	4	3	4	4	4	4	4	27	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	53
13	4	3	4	4	4	4	4	27	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	53
14	4	3	4	4	4	4	4	27	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	53
15	4	3	4	4	4	4	4	27	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	53
16	4	3	4	4	4	4	4	27	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	53
17	4	3	4	4	4	4	4	27	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	53
18	4	3	4	4	4	4	4	27	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	53
19	4	3	4	4	4	4	4	27	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	53
20	4	3	4	4	4	4	4	27	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	53
21	4	3	4	4	4	4	4	27	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	53
22	4	3	4	4	4	4	4	27	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	53
23	4	3	4	4	4	4	4	27	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	53
24	4	3	4	4	4	4	4	27	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	53
25	4	3	4	4	4	4	4	27	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	53
26	4	3	3	3	3	4	4	24	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	47
27	4	3	3	3	3	4	4	24	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	47

Anexo 6: Autorización de publicación de tesis



UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA

OGyT - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, Amado Sandoval Serruche e Yrazema Muñoz Pinchi autor(es) de la tesis de pregrado titulada:

Gestión pública y calidad de servicio en los empleados de la sub gerencia de la juventud, poblaciones vulnerables y proyectos sociales del Gobierno Regional de Ucayali - 2022

Sustentada el año: 2023

Con la asesoría de: Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas

En la Facultad: Ciencias Contables y Administrativas

Escuela Profesional: Administración de Negocios

Autorizo la publicación:

PARCIAL

Significa que se publicará en el repositorio institucional solo la caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar si su tesis o documento presenta material patentable, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite el VRI UPP.

TOTAL

Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Privada de Pucallpa (<http://repositorio.upp.edu.pe/>), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Privada de Pucallpa licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UPP, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto, me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Privada de Pucallpa y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 24/08/2023

DNI: 42538314

DNI: 72547071

DNI:

<http://repositorio.upp.edu.pe/>

repositorio@upp.edu.pe

Anexo 7: Informe de conformidad del asesor



UPP
Universidad Privada de Pucallpa

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

INFORME N° 043 – 2022 – DA. CDAR – FCCyA/D – UPP.

Ala : Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales..
Decano (e) de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas.
Del : Mg. César Dolores Aliaga Rojas.
Asesor de tesis de investigación.
Asunto : Conformidad de informe final de tesis de investigación.
Referencia : Resolución N° 278-2022-UPP-FCCyA del 20 de julio de 2022.
Fecha : Pucallpa, 30 de noviembre del 2022.

S.D

Mediante la presente le informo a su despacho que como asesor de la tesis titulada: Gestión pública y calidad de servicio en los empleados de la Sub Gerencia de la Juventud, Poblaciones vulnerables y Proyectos sociales del gobierno regional de Ucayali – 2022, presentado por los bachilleres Amado Sandoval Serruche e Yrazema Muñoz Pinchi

Hago llegar mi conformidad al presente informe final de tesis, el cual cumple con todas las normas de investigación establecidas por la UPP y APA, remitiendo a su despacho para su continuidad con el trámite correspondiente de la presente investigación.

Es todo lo que le puedo informar a usted para los fines que crea conveniente

Atentamente,

Mg. César D. Aliaga Rojas
Asesor de tesis

Anexo 8: Informe de conformidad del revisor



UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN



“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

INFORME N° 815 – 2022 – CI – JARE – FCCyA/D – UPP.

Al : Mg. Adrián Marcelo Sifuentes Rosales
Decano de la Universidad Privada de Pucallpa
Del : Dr. Jaime Augusto Rojas Elescano
Coordinador de Investigación de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas
Asunto : Revisión de porcentaje de antiplagio
Referencia : Memorándum N° 332 – 2022 - UPP – FCCyA/D
Fecha : Pucallpa, 01 de diciembre del 2022.

S.D

Grato es dirigirme a usted para saludarle cordialmente y a la vez hacerle llegar a su despacho la aplicación del antiplagio al presente trabajo de investigación denominado: “GESTION PUBLICA Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LOS EMPLEADOS DE LA SUB GERENCIA DE LA JUVENTUD, POBLACIONES VULNERABLES Y PROYECTOS SOCIALES DEL GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI - 2022” perteneciente a los bachilleres: AMADO SANDOVAL SERRUCHE e YRACEMA MUÑOZ PINCHI.

Concerniente a la aplicación del antiplagio PLAYSCAN, en la presente investigación dio como resultado **28,8%**, de similitud, siendo menor al 30% que establece las normas de UPP, el cual está estipulado en el artículo 41 del Reglamento de Grados y títulos de nuestra Universidad.

Por lo tanto, remito a su despacho el informe de **aprobación** de similitud, para remitir al interesado para que continúen su proceso administrativo.

Es todo lo que le puedo informar por el momento a usted señor Decano.

Atentamente,

Dr. Jaime Augusto Rojas Elescano
Coordinador de Investigación de la Facultad de FCCyA/D

Anexo 9: Fotos



